

ROGER BLUM / IGNAZ STAUB (A CURA DI)



I Muri del pianto dei media svizzeri

ROGER BLUM / IGNAZ STAUB (A CURA DI)

I Muri del pianto dei media svizzeri

Caricatura in copertina: Christof Eugster
Impaginazione: Kurt Hildbrand, Walchwil
Stampa: Kalt Medien AG, Zug
Copyright: A cura di Roger Blum / Ignaz Staub

BERNA 2017

Indice

1. Prefazione	
Roger Blum, Ignaz Staub	7
2. Il senso: Un mediatore: per fare cosa?	
Daniel Cornu	11
Orientamenti di etica dei media per giornalisti e organi di mediazione	
René Rhinow	18
3. La storia: Un'idea venuta degli alpi	
Roger Blum	24
4. La procedura: Reclamare è facile	
Roger Blum	38
5. Metodo di lavoro: Così si mettono all'opera i mediatori	
5.1. SRF: educare al giornalismo	
Roger Blum	44
5.2. RTS: la tradizione svizzera romanda	
Raymonde Richter	47
5.3. RSI: Una certa libertà	
Francesco Galli	52
5.4. RTR: la flotta in potenza grigionese	
Toni Hess	55
5.5. swissinfo: ascoltare attentamente le critiche	
Sylvia Egli von Matt	56
5.6. Emittenti private: un giudizio personale	
Oliver Sidler	58
5.7. RTV private romande: buoni risultati	
Denis Sulliger	62
5.8. RTV private svizzere italiane: Rari reclami	
Francesco Galli	63
5.9. Tamedia: anche confessore e terapeuta	
Ignaz Staub	64
5.10. Tamedia romanda: intermediario indipendente	
Daniel Cornu	68
5.11. AZ-Medien: prendere sul serio tutti i «querelanti»	
René Rhinow	72
5.12. «Luzerner Zeitung»: non solo marketing	
Rudolf Mayr von Baldegg	79
6. Gli effetti: Come sono percepiti i mediatori dai media e dell'AIRR	
6.1. SRF: una specie di quinto potere ci mette alla prova	
Tristan Brenn	84
6.2. RTS: un dialogo per capire meglio	
Romaine Jean	89
6.3. AIRR: Sensibilmente alleviata	
Vincent Augustin / Pierre Rieder	93
7. A livello nazionale: Consiglio della stampa e AIRR – i fondamentali	
Roger Blum	97
8. livello internazionale: ONO – più pressione che mai	
Ignaz Staub	101
9. Appendice	
Lista dei mediatori dal 1992	109
Contatti	112

1.
Prefazione

I veri Muri del pianto

ROGER BLUM E IGNAZ STAUB

Il vero Muro del pianto si trova a Gerusalemme. È un luogo di culto dell'ebraismo. I fedeli si recano al Muro per pregare, esternare le preoccupazioni ed esprimere desideri. Lo fanno scrivendo le proprie preghiere su dei foglietti che infilano nelle fessure del Muro. Dal punto di vista simbolico, il Muro del pianto è una sorta di autorità imparziale alla quale ci si può affidare.

Proprio per questo motivo il concetto di «Muro del pianto» è spesso usato anche in senso metaforico. Quando nel 1979 il Consigliere federale Willi Ritschard istituì la Commissione di ricorso per la radio e la televisione, dichiarò che sarebbe servita a tutti coloro che avevano qualcosa da dire contro la SSR, come muro del pianto. Questa Commissione di ricorso, che è poi diventata l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR), ha effettivamente assolto tale compito fino al 1992: gli utenti la interpellavano per ogni sorta di richieste, tra cui anche casi che si risolvevano con un semplice colloquio chiarificatore. Proprio per questo motivo nel 1992 sono stati creati gli organi di mediazione, innanzitutto nell'intento di ridurre la mole di lavoro dell'AIRR, ma anche per anteporre una procedura di conciliazione e consulenza alle vie prettamente legali. Poco dopo anche alcuni editori della stampa istituirono organi di mediazione di questo tipo. Attualmente in Svizzera esistono 12 organi di mediazione attivi nel settore dei media.

A 25 anni dall'entrata in vigore della legge sulla radiotelevisione, che ha definito in modo chiaro i compiti e le competenze di questi organi, abbiamo deciso di pubblicare la presente raccolta di contributi. Vuole essere una guida destinata ai professionisti dei media, ma anche a chi li consuma, che illustri come lavorano i mediatori, come si svolgono le procedure, cosa fa l'AIRR e il Consiglio della stampa e come reagiscono i giornalisti agli organi di mediazione. Inoltre elenca una serie di indirizzi e contatti elettronici ed espone qual è l'idea che sta dietro agli organi di mediazione.

Gli organi di mediazione sono i veri muri del pianto nel settore mediatico. È lì che i consumatori possono essere sicuri di trovare ascolto e ricevere una risposta competente. E i mediatori sono al contempo coscienti dell'importanza della libertà dei media, contrariamente agli accoliti di Ivo Sasek¹, un

1 Link al canale televisivo «muro del pianto»: www.klagemauer.tv

gruppo di contestatori che si autodefinisce muro del pianto e che insinua l'esistenza di una «dittatura dei mass media». I mediatori svizzeri attivi nel settore mediatico non nutrono la ferma convinzione che i media siano organi di diffusione di menzogne («Lügenpresse»), ma non credono nemmeno che i media siano perfetti. Vogliono proteggere il pubblico da manipolazioni e renderlo attento al fatto che vige la libertà di stampa e che i media svolgono una funzione di critica e controllo rispetto a chi è al potere.

La presente raccolta di contributi si è potuta realizzare grazie al sostegno di varie istituzioni e persone. Per i loro testi, ringraziamo tutti i mediatori svizzeri del settore dei media come pure i singoli giornalisti della SSR che hanno partecipato ai lavori.

Per il sostegno finanziario, ringraziamo l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR), le società membro della SSR, la Tamedia come pure il gruppo mediatico AZ-Medien. Ringraziamo Christof Eugster per la caricatura in copertina, Kurt Hildbrand per l'impaginazione e Kalt Medien AG per la stampa. Siamo convinti che questa guida si rivelerà utile.

2.
Il senso

Un mediatore: per fare cosa?

La durata dell'esperienza - 18 anni! - non facilita affatto la risposta a questa domanda. Potrebbe essere che nella stampa scritta esistano altrettante pratiche di mediazione quanti sono i mediatori. A seconda delle intenzioni specifiche dei media, a seconda delle aspettative del pubblico, a seconda della visione del singolo titolare. E questo non è ancora niente se si considerano i mutamenti che sta attraversando da un decennio a questa parte il mondo dell'informazione e della comunicazione. Questi recenti cambiamenti, sociologici e tecnologici, vanno a toccare direttamente l'esercizio della mediazione giornalistica. Con l'avvento di Internet, alla diversità già constatata, sono venuti ad aggiungersi nuovi fattori (Elia 2007, p. 71 segg.).

In origine: una risposta all'atteggiamento di sufficienza dei proprietari dei giornali

Un mediatore: per fare cosa? Secondo la definizione dell'*Organization of News Ombudsmen* (ONO) il ruolo del mediatore è ricevere ed evadere i reclami presentati dal pubblico rispetto all'esattezza, all'equità, all'equilibrio e al buon gusto del trattamento giornalistico dell'attualità. In un'ottica più funzionale, secondo l'ONO il mediatore partecipa al controllo della qualità del suo media. Si adopera per renderlo più accessibile e responsabile nei confronti del pubblico. Accresce la coscienza dei giornalisti in merito alle preoccupazioni dei lettori. Fa risparmiare tempo alla direzione e ai quadri del giornale, poiché contatta direttamente i collaboratori interessati da un reclamo. Infine, può agevolare la risoluzione informale di una controversia, che senza il suo intervento potrebbe finire davanti alla giustizia.

L'esperienza conferma le linee essenziali di questo catalogo e non porta a individuare una grande discrepanza con la pratica. Semmai qualche leggera differenza e delle ponderazioni. Non intendiamo qui ripercorrere la storia della mediazione giornalistica, tuttavia un breve richiamo alle sue origini americane permette di tornare all'essenziale. Due articoli pubblicati nel 1967 sono considerati come base (Glasser 1999). Nell'*Esquire* un giornalista del *Journal-Bulletin* di Providence (Rhode Island), Ben Bagdikian, formula l'idea di

offrire al pubblico una voce diversa dalle consuete lettere dei lettori. Parla di accogliere in seno al consiglio d'amministrazione del giornale un «ombudsman della comunità». L'idea è ripresa da un redattore del *New York Times*, Abe Raskin, che, in termini più incisivi, lo vede come un modo per denunciare «l'indistruttibile sufficienza» dei direttori e dei caporedattori dei giornali, cioè una stampa «che asseconda l'ipocrisia, l'autocompiacimento ed è incline ad autocelebrarsi» e per portare alla creazione di un posto di «ombudsman dei lettori», votato alla difesa del pubblico e all'adeguato trattamento dei suoi eventuali reclami.

Da questo discorso iniziale deriva una prima prassi modesta, che potrebbe già bastare a giustificare fin dall'inizio l'attività di un mediatore della stampa: ascoltare i lettori, anche quando hanno torto, e prendersi il tempo di rispondere. La «sufficienza» rimproverata ai proprietari dei giornali è anche il risultato di una mancanza di disponibilità, di un costante sovraccarico di lavoro e del peso di responsabilità sempre maggiori. Il lettore che interroga, critica e polemizza è per definizione un guastafeste. Si è tentati di tenerlo lontano più o meno elegantemente. Il mediatore, dal canto suo, può concedersi il lusso di una risposta circostanziata. Un intervento del genere è spesso percepito dal ricorrente come una gratificazione, perfino indipendentemente dal contenuto della risposta.

Di regola l'ascolto del lettore genera la necessità di fornirgli delle spiegazioni. Le risposte passano attraverso una presentazione delle prassi giornalistiche e mediatiche. Rimandano alle norme deontologiche del mestiere e valutano in che misura siano rispettate dai giornalisti. Includono una dimensione descrittiva e critica, quando necessario, del modo di agire dei media.

I tre registri della mediazione

I pareri del mediatore assumono diverse forme: risposta diretta al lettore, nota interna alla redazione come pure testo pubblicato sul giornale e destinato al pubblico. Svolgono una doppia funzione: per il lettore, un'esposizione delle regole professionali correttamente rispettate o, al contrario, una critica delle inadempienze; per i membri della redazione, la difesa degli usi e delle norme del mestiere o, al contrario, un riepilogo delle raccomandazioni deontologiche ignorate o violate, per negligenza o deliberatamente.

Le richieste del pubblico mi sembrano distribuirsi su tre registri, a conferma delle impressioni dei miei primi anni d'esperienza nella mediazione (Cornu 2008).

La consultazione

Il primo registro è quello degli interrogativi a carattere piuttosto generico che i lettori si pongono a proposito delle prassi giornalistiche e mediatiche. Questo tipo di domande non sfocia sempre in un discorso critico. Secondo quali criteri un giornale sceglie le notizie e definisce una gerarchia delle informazioni? Perché privilegia così tanto le brutte notizie? Qual è il ruolo dei titoli e delle notizie in prima pagina? Lenti d'ingrandimento o specchi deformanti? La scelta delle illustrazioni viene fatta unicamente nell'intento di informare? Il ruolo di incitamento che ha l'immagine non obbedisce all'intenzione di scioccare? Quali sono le regole di comportamento dei giornalisti sul campo nei confronti dei loro interlocutori? Le richieste a carattere consultivo fanno appello principalmente all'esperienza professionale del mediatore e possono dare luogo a considerazioni che rientrano nell'ambito della sociologia della comunicazione.

L'appianamento delle divergenze

Un secondo gruppo di richieste rivela le aspettative dei lettori in termini di rettitudine giornalistica. Qui la richiesta si fa più apertamente critica. Si concentra su un caso specifico, un media particolare. Si avvicina al ricorso interposto presso il Consiglio svizzero della stampa, l'organo di regolamentazione che vigila sull'applicazione della Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista, il codice deontologico della professione. I piccoli errori nella presentazione dei fatti non corretti screditano il giornale nel suo insieme. Altri, più gravi, vengono raramente rettificati in misura corrispondente alla loro gravità. Non sempre i giornalisti stanno attenti a soppesare le parole nelle situazioni conflittuali. Un tono pungente scredita un attore, svalorza un'azione. L'uso di aggettivi o avverbi infelici distorce il senso di un'informazione e tradisce l'inclinazione personale del giornalista.

Sempre in questo registro si manifesta l'esigenza di oggettività, sono denunciate le mancanze a livello di equità (concedere lealmente la parola a una persona chiamata in causa da un articolo) e viene rivendicata un'informazione più

equilibrata (a questo proposito la situazione in Medio Oriente continua a occupare un ruolo centrale).

La libertà d'espressione, tanto cara ai giornalisti? Anche i lettori la difendono. Meno dal punto di vista della libertà di stampa, spesso discussa sotto il profilo concettuale e rispetto alla sua applicazione, ma più per loro stessi. Ciò che viene messo avanti è la libertà di far valere il proprio punto di vista, con la considerazione della corrente di pensiero con la quale si identificano gli uni o gli altri, lo spazio che è concesso alla posta dei lettori e l'accoglienza garantita sui forum di discussione online.

Queste richieste rimandano in gran parte alle norme deontologiche del giornalismo, a loro volta derivate da diritti fondamentali e valori etici. Nella maggior parte dei casi il mediatore cerca di appianare le divergenze e, quando ritiene che il reclamo del lettore sia giustificato, raccomanda internamente una forma adeguata di correzione o riparazione. Con la proposta di una misura concreta, si distingue dal Consiglio della stampa, che si limita a una presa di posizione.

La conciliazione

Nel terzo gruppo si trova tutto quello che concerne i diritti della persona, in particolare la vita privata e la protezione del nome e dell'immagine. Ne fanno parte il trattamento dei fatti di cronaca e dei casi giudiziari, il rispetto della presunzione d'innocenza, le condizioni di pubblicazione dell'identità o della fotografia di un imputato, il riguardo necessario nei confronti delle vittime e il rischio di emulazione degli atti di violenza nella società a seguito della messa in risalto nei media.

In questo registro, i cui temi suscitano spesso controversie, il mediatore non è confrontato solo allo spirito critico, ma a dei reclamanti, delle persone che hanno motivi di risentimento personali e si trovano nell'anticamera dei tribunali. Non sono allora solo le norme deontologiche a essere in gioco, ma anche gli articoli del Codice penale o del Codice civile. Qual è quindi la sua competenza? Ogni media dovrebbe definirne chiaramente l'estensione.

La via indicata dall'*Organization of News Ombudsmen*, che consiste nel preferire la risoluzione informale di una controversia, è molto ristretta ed è

quella della conciliazione. Il mediatore giornalistico non è necessariamente formato a svolgere una mediazione come viene intesa in ambito giuridico: cercare di trovare, d'intesa con le parti, un compromesso che metta fine alla controversia senza che una delle due si senta frustrata, vittima di un atto ingiusto o arbitrario. L'impegno personale del mediatore per giungere a una conciliazione lo espone alla strumentalizzazione dall'una o dall'altra parte, se la questione si trasforma in un caso giudiziario. La mediazione raggiunge qui i propri limiti. Quando una procedura giudiziaria è stata aperta o è imminente, la prassi più consueta è quella di trasmettere il caso ai servizi giuridici del media. Questa opzione è preferibile già nei casi che rientrano nel diritto di replica. Il mediatore potrà allora intervenire internamente ed eventualmente formulare delle raccomandazioni.

Uno strumento di pubbliche relazioni?

Data la frequenza e l'ampiezza, la parte che il mediatore consacra alla spiegazione delle prassi giornalistiche lo espone alla critica. Non sarebbe preposto, in fondo, alla «difesa e illustrazione» del giornalismo, mentre deve, prima di ogni altra cosa, dedicarsi all'ascolto dei lettori? In fin dei conti non sarebbe semplicemente uno strumento di pubbliche relazioni dell'azienda mediatica, portatore di una «bella immagine» di apertura e di capacità di autocritica? Non sarebbe solo un servo dell'editore che lo remunera, che per meritarsi la paga è libero di inventarsi qualunque giustificazione per le presunte malefatte dei giornalisti?

Di fronte a questa visione utilitarista della mediazione giornalistica è stata sollevata un'obiezione pertinente: sostenere che un organo d'informazione disponga di un mediatore soltanto per interesse finanziario «significa dimenticare che solo una minoranza dei media ha designato un mediatore» (Ferreira Maia, 2004).

Un mediatore: per fare cosa? Le imperfezioni insite nella funzione e nelle persone che la esercitano non bastano a eliminare la mediazione giornalistica dagli strumenti adatti a rafforzare il senso delle proprie responsabilità nella società da parte dei media (Bertrand, 1999). Negli Stati Uniti è nata la nozione di *Media Accountability System*. Quali altri strumenti ci sono? Un codice

deontologico e delle carte aziendali, i consigli della stampa, riviste critiche, la formazione dei giornalisti, la ricerca universitaria, la creazione di associazioni di categoria e un'utenza a cui stia a cuore la qualità dell'informazione. In questo insieme di cose, il mediatore ha il suo posto. E ha un bel daffare.

Bibliografia succinta

Claude-Jean BERTRAND (a cura di), *L'arsenal de la démocratie. Médias, déontologie et M.A.R.S*, Parigi, Economica, 1999.

Daniel CORNU, *Médias mode d'emploi. Le journaliste face à son public*, Ginevra, Labor et Fides, 2008.

Cristina ELIA, *Gli Ombudsman dei giornali come strumento di gestione della qualità giornalistica*, Facoltà di scienze della comunicazione, Università della Svizzera italiana, Lugano, 2007. Testo disponibile online sul sito della Rete delle biblioteche della Svizzera occidentale <http://doc.rero.ch> sotto «Tesi».

Kenia FERREIRA MAIA, «Le fragile compromis des principes de justification de la médiation de presse», in *Questions de communication* 6, 2004, pagg. 203-216.

Theodore L. GLASSER, «L'ombudsman de presse aux Etats-Unis», trad. fr., in Claude-Jean Bertrand (a cura di): *L'arsenal de la démocratie, op. cit.*, pagg. 277-284.

Orientamenti di etica dei media per giornalisti e organi di mediazione²

RENÉ RHINOW

I. Cosa intendiamo con il concetto di etica?

L'etica è considerata l'ambito della filosofia che si occupa di definire criteri per classificare un'azione in funzione delle categorie del bene e del male e per giudicarne l'intento e le conseguenze. L'etica è normativa quando rivendica norme e valori e si interroga sui parametri dell'agire moralmente corretto. Quando tratta le norme e i valori effettivamente predominanti nella realtà, l'etica è descrittiva.

I criteri e i punti di vista specifici possono essere paragonati a uno scheletro morale o «griglia strutturale» (Otfried Höffe), nel cui intreccio l'individuo chiamato in causa si pone alla ricerca di fondamenti morali e virtù. Questo processo costituisce una pratica autonoma e concreta ed è responsabilità di chi compie tale percorso di ricerca per mezzo delle attitudini che possiede, della sua condizione e del contesto culturale in cui è inserito. L'etica non prescrive, non definisce ciò che è giusto, non è paragonabile a un manuale, ma piuttosto veicola parametri e prospettive di valutazione e agevola così l'identificazione del concretamente possibile.³ L'etica si articola nei diversi ambiti di vita, dando luogo alle cosiddette etiche applicate. L'etica dei media⁴ è una di queste.

Di regola, la via dell'etica è dialogica. È lastricata di una lunga serie di operazioni di ponderazione, con le quali si mettono a confronto valori, norme morali e interessi rilevanti per soppesarli rispetto alla loro «rilevanza» nel caso concreto. Ponderare valori resta, in definitiva, sempre un processo dall'esito aperto, che si risolve nella responsabilità autonoma dell'autorità deliberante.

2 Questo testo si basa in parte su un mio articolo precedente incentrato sull'etica dei media («Nur ein abgehobenes Zauberwort? Zur Medienethik»), pubblicato nell'edizione dell'AZ/Nordwestschweiz del 2.7.2016.

3 Cfr. tra gli altri: Otfried Höffe, *Ethik. Eine Einführung*, Monaco di Baviera 2013

4 Sull'etica dei media in generale cfr. ad es. *Marlis Prinzing, Matthias Rath, Christian Schicha, Ingrid Stapf* (a cura di), *Neuvermessung der Medienethik. Bilanz, Themen und Herausforderungen seit 2000*, Weinheim e Basilea 2015, come pure *Handbuch Medienethik*, a cura di *Christian Schicha e Carsten Brosda*, Wiesbaden 2010, in particolare l'articolo sul giornalismo («Journalismus») di *Carsten Brosda*, 257 segg.

II. Deontologia professionale come concretizzazione dell'etica dei media

Quando si trovano a dover valutare se una pubblicazione ha rispettato o meno i principi fondamentali della correttezza giornalistica, presto e volentieri gli organi di mediazione prendono come punto di riferimento l'etica dei media. Quest'ultima si occupa della buona condotta dei media nella loro attività quotidiana e cerca di offrire sostegno agli attori che si trovano ad affrontare un determinato tipo di problema, perché possano decidere e agire con coscienza. (Anche) l'etica dei media si limita quindi a fornire criteri, basi e principi e non soluzioni preconfezionate per i singoli casi. Nelle parole della massmediologa Marlis Prinzing: «Riflettere e dunque ponderare gli argomenti secondo criteri etici, non solo aumenta la certezza nelle decisioni, ma serve anche a calibrare la bussola etica e dare slancio a un giornalismo credibile, imperniato su valori».⁵

In Svizzera, come in altri Paesi, le associazioni di categoria del settore mediatico hanno creato veri e propri codici, hanno cioè definito tramite regole cosa significa l'etica dei media nel lavoro concreto e in diverse costellazioni di circostanze. Queste regole riprendono principi dell'etica dei media come l'equità, la tutela della sfera privata, la corretta presentazione di fatti e avvenimenti, il divieto di discriminazione, il rispetto delle minoranze ecc.⁶

Queste direttive hanno tuttavia bisogno di essere concretizzate nella realtà pratica. Spesso, nel singolo caso, non indicano una precisa soluzione, ma costituiscono piuttosto una guida e un orientamento all'individuazione di ciò che è giusto nella specifica situazione pratica. L'etica dei media si trova quindi all'inizio di un percorso di concretizzazione, che spazia dalle regole deontologiche alla pubblicazione responsabile.

Appare quindi particolarmente importante il processo che si compie all'interno del mondo dei media, soprattutto nelle redazioni, per capire cosa può, in caso di dubbio, essere considerato accettabile e dove si trova il limite della decenza. Ciò non deve avvenire nell'isolato «camerino» della redazione (che peraltro non esiste nemmeno più, data la diffusione degli open space), bensì nel dialogo

5 *Marlis Prinzing, Medienethik und die Praxis*, in: *Prinzing et al.* (nota 4), 312

6 Cfr. ad es. *Marlis Prinzing, Roger Blum, Medienregulierung zwischen normativen Anforderungen und faktischen Defiziten*, in: *Prinzing et al.* (nota 4), 260.0

tra i giornalisti responsabili e, in caso di controversia, con il mediatore. Per questo oggi si può dire che (anche) l'etica dei media fa parte della cosiddetta *etica del discorso*, in cui ci si batte per cogliere il vero e il giusto attraverso processi comunicativi finalizzati all'intesa reciproca. Ogni giornalista dovrebbe sempre essere consapevole dell'importanza di evitare decisioni autonome quando affronta una situazione spinosa e di cercare invece il dialogo all'interno della redazione con i membri responsabili. In parole povere e con una certa esagerazione, si può affermare che l'etica dei media esige una riflessione e un dialogo sull'equità nelle concrete problematiche pubblicistiche.

L'organo di mediazione va, per così dire, a formare un'estensione del braccio di questo dialogo. Il suo ruolo si distingue da quello dei giornalisti segnatamente per due fattori: la *selettività* del suo coinvolgimento e l'assenza di *urgenza*. Il mediatore entra in gioco soltanto in caso di reclamo. Per questo motivo si rivela estremamente importante che l'etica dei media venga curata costantemente all'interno delle redazioni e che i mediatori possano influire su di esse a questo proposito, ad esempio con seminari interni e analisi di casi concreti nel dialogo come pure con la diffusione interna delle decisioni del Consiglio della stampa, di altri organi e delle valutazioni del proprio organo di mediazione. Di grande rilevanza risulta anche l'atteggiamento e l'impegno del caporedattore: deve essere in grado di comunicare in modo credibile che nella redazione le regole deontologiche devono sempre essere rispettate e che il giornalismo di qualità è la priorità assoluta. Un'altra differenza fondamentale rispetto alla quotidianità giornalistica è costituita dalla situazione in cui opera il mediatore. Può prendersi il tempo per ponderare i valori e gli interessi in gioco sulla base del caso concreto e calibrarli secondo la bussola etica o dedicarsi ad attività come consultazioni, la visione di atti e il confronto con la prassi di altri organi di controllo legati all'etica dei media, in particolare il Consiglio della stampa. Il suo lavoro è caratterizzato da una (relativa) calma e non dalla frenesia e dalla prontezza; la riflessione ha la preminenza sulla rapidità di produzione.

III. Cosa fa parte dell'etica dei media?

Nell'etica dei media il ruolo di primo piano è quello dell'etica giornalistica: quali principi guidano il lavoro quotidiano dei giornalisti? Il presupposto di

base è il dato di fatto incontestato che i giornalisti devono assolvere un compito pubblico, ovvero il rendere pubblico. Talvolta ci si è scontrati sul fatto se un giornalismo corretto dal punto di vista etico debba limitarsi ad assumere la funzione di «veicolare», che consiste soprattutto nell'attività «neutrale» di informare, o se invece debba anche agire in modo critico-appellativo, cioè se nella ricerca della verità possa o debba sollevare dubbi, criticare o farsi portatore di opinioni politiche. Oggi vi è un consenso generale nel ritenere che ai media competano entrambe le funzioni. Ne consegue un problema continuamente discusso: queste due funzioni vanno esercitate in spazi chiaramente distinti? L'informazione e il commento devono comparire in posti separati e contrassegnati come tali? Il codice giornalistico prevede che il pubblico debba essere messo nelle condizioni di poter distinguere tra fatti e commenti. Purtroppo non tutti i media si attengono a questa regola. Soprattutto i giornali a orientamento ideologico con un determinato programma politico tendono a non curare particolarmente la separazione tra cronaca e commento che contiene un giudizio di valore. Va detto che tale distinzione non è sempre cosa facile, dal momento che la percezione della realtà è in buona parte guidata o perlomeno filtrata dalla soggettività; si sottrae quindi a un'oggettività pura. Ciò non deve però essere un pretesto per «spacciare» pareri per fatti. Una rivendicazione che nell'epoca delle «fake news» e del «soggettivismo della realtà» diventa sempre più importante. Il principio guida è il divieto di una manipolazione dei lettori attraverso un mescolamento di fatti e opinioni.

IV. Le dimensioni dell'etica dei media

I giornalisti si trovano a operare in un ambiente caratterizzato da molteplici *relazioni*. L'etica giornalistica può così articolarsi nella relazione dei giornalisti con le loro fonti (ad es. protezione degli informatori), con le parti interessate dai servizi (ad es. protezione della personalità), con il pubblico di lettori (ad es. lealtà e diligenza) o con l'opinione pubblica (ad es. equità nelle indagini giornalistiche). In questa definizione non sono inclusi tutti gli aspetti dell'etica dei media, ma perlomeno quelli più importanti.

L'etica dei media non è circoscritta all'*etica individuale* dei singoli giornalisti, che fa appello alla moralità personale. Questi ultimi sono integrati in un

sistema che in parte è forgiato dall'organizzazione della redazione e dal codice di valori dell'azienda mediatica. In un'*etica sistemica* la responsabilità va ripartita a gradi e si estende dal «cronista occasionale» (che si occupa, ad esempio, di una riunione di un'assemblea comunale) fino alla direzione dell'impresa. Infine vi è il fatto che l'azienda mediatica produce solo ciò che viene effettivamente consumato. Viene così ad aggiungersi la dimensione dei lettori: l'*etica del pubblico* affronta la corresponsabilità di chi legge, poiché tramite ciò che legge e compra si rende complice di ciò che viene prodotto e di ciò che viene considerato di grande tiratura. Il sensazionalismo non è stato semplicemente inventato nelle redazioni, ma è stato ed è tuttora un'offerta che risponde a una domanda esistente. Le abitudini di consumo, allo stesso modo del panorama mediatico, cambiano anche per conseguenza della globalizzazione e della digitalizzazione.

V. Relazione con la cultura politica

L'etica dei media si situa quindi anche in un'area di tensione con la società e le sue aspettative, con le trasformazioni sociali, le norme sociali predominanti e in mutamento e soprattutto con la *cultura politica*, come pure con le leggi dello Stato. La tendenza crescente alla personalizzazione, alla creazione di scandali, alla tabloidizzazione e all'ingerenza nella vita privata di persone pubbliche influiscono indirettamente anche sui criteri dell'etica dei media. Tale dinamica si mostra nitidamente quando si mettono a confronto le diverse culture mediatiche dei differenti Paesi, come è stato fatto brillantemente dal massmediologo e mediatore della SSR *Roger Blum* nella sua opera completa sull'argomento «Lautsprecher & Widersprecher».

VI. Giornalismo online e nuovi interrogativi

Una grande sfida che si trova ad affrontare l'etica dei media è il giornalismo online. Lo si è potuto constatare in modo particolarmente evidente con la pubblicazione dei cosiddetti Panama Papers. Già solo i portali web seguono, perlomeno in parte, altre regole: temi delibati appena, contenuti ripresi da altri

media e spesso il tutto in tempi brevissimi. Siamo all'inizio di una nuova epoca d'oro del giornalismo investigativo? I dati contenuti nei Panama Papers, raccolti nel mondo intero, non possono essere verificati. Una «cultura di Internet» induce a pubblicare tutto il disponibile, senza che sia fatta una valutazione preliminare e una selezione basata sui criteri dell'etica dei media. I media «classici» fanno bene a tenere alta la loro credibilità, autorizzando solo le pubblicazioni per le quali possono assumersi la piena responsabilità. Nel giornalismo di qualità rientra il lavoro di indagine, la scelta e la valutazione delle notizie, un sistema di autocontrollo deontologico, un processo di lavorazione redazionale, l'impostazione e l'impaginazione e infine la pubblicazione, che deve avvenire in un contesto garante di attendibilità. La «cultura» dei portali web, questo è certo, affaccia nuovi problemi che l'etica dei media dovrà affrontare e similmente dovranno fare gli organi di mediazione.

⁷ *Roger Blum, Lautsprecher und Widersprecher. Ein Ansatz zum Vergleich der Mediensysteme, Colonia 2014.*

3. La storia

Un'idea venuta degli alpi

ROGER BLUM

Le origini: Svezia e Stati Uniti. La figura del mediatore (detto anche «ombudsman») è originaria della Svezia, dove da oltre 200 anni esiste il cosiddetto «justitie ombudsmännen», che su mandato del Parlamento sorveglia l'amministrazione e si occupa dell'evasione dei reclami dei cittadini. Nel settore mediatico invece l'idea è nata negli Stati Uniti, dove da più di un secolo esistono giornali che hanno creato un posto di difensore dei lettori. In Svizzera l'idea del mediatore iniziò a prendere piede negli anni Settanta del secolo scorso. In quel periodo, seguendo il modello svedese, vari Cantoni e diverse città resero possibile ai cittadini di rivolgersi a un organo di mediazione nel caso si trovassero nella situazione di dover contestare l'amministrazione statale. Fece seguito il settore privato: assicurazioni, operatori turistici, l'industria alberghiera, l'associazione dei ristoratori, pazienti, banche e trasporti pubblici.

Gli inizi nelle radio locali. I media invece non conobbero questa istituzione, perlomeno non fino al 1983, quando il Consiglio federale richiese che le nuove radio locali private nominassero un mediatore incaricato di trattare gli eventuali reclami. Questi organi di mediazione non venivano però quasi mai contattati perché erano poco noti al pubblico. Nello stesso periodo (1984) fu istituita l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR), che ebbe presto molto da fare, poiché su di essa ricadevano tutti i reclami per i programmi della SSR e talvolta anche quelli relativi a reti private. In poco tempo l'AIRR si ritrovò oberata di lavoro. Questo stato di cose era legato a una critica crescente verso i media.

Insoddisfazione nei confronti della SSR. A partire dagli anni Settanta fu formulata sempre più spesso la richiesta di dare al pubblico la possibilità di reclamare, in particolare contro la SSR. Dopo il grande dibattito del 1972 di critica della SSR in Parlamento, l'UDC lanciò un'iniziativa autonoma e fondò l'associazione svizzera della radio e della televisione («Schweizerische Fernseh- und Radio-Vereinigung»), nota anche come «Hofer-Club», che da quel momento in poi si occupò di commentare in una luce critica soprattutto trasmissioni televisive e presentare una lunga serie di ricorsi in materia di concessioni, in merito ai quali il Dipartimento del Consigliere federale Willy

Ritschard si trovava poi a dover deliberare. Il (secondo) progetto per un articolo costituzionale sulla radio e sulla televisione prevedeva un'autorità indipendente di ricorso, ma fu respinto in votazione popolare nel 1976. Per questo motivo, nel 1979, il Consigliere agli Stati Odilo Guntern (PPD, Vallese) presentò una mozione per la creazione di un organo di questo tipo. Il Consigliere federale Willy Ritschard reagì prontamente e istituì una commissione di ricorso legata al Dipartimento, la quale aveva il compito di assisterlo nell'esame delle violazioni in materia di concessioni. A presiedere la commissione fu nominato il pubblicitario Oskar Reck. Contro la volontà del Consiglio federale, che voleva attendere l'elaborazione di un piano globale sui media e l'articolo costituzionale, il Parlamento istituì subito l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR) con un semplice decreto federale. L'AIRR iniziò i suoi lavori nel 1984. Come presidente fu scelto nuovamente Oskar Reck.

Autoregolazione della stampa. Contemporaneamente anche nel mondo della stampa iniziò a mettersi in moto qualcosa. A partire dal 1969 all'interno dell'unione dei giornalisti «Associazione svizzera della stampa», ribattezzata «impresum», si aprì un dibattito sulla necessità di un codice deontologico e sulla creazione di un consiglio della stampa. Il codice deontologico («Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista»⁸) fu messo a punto nel 1972 e nel 1977 fu fondato il Consiglio della stampa. Tuttavia, durante le prime due presidenze, questo organo di autoregolamentazione si ritrovò sostanzialmente senza lavoro. Fu soltanto alla fine degli anni Ottanta, quando era presidente Bernard Béguin, che iniziò a farsi sentire a chiari toni con le prime prese di posizione. Dal 1999 il Consiglio della stampa è stato patrocinato da una fondazione, i cui membri furono inizialmente quattro organizzazioni giornalistiche, alle quali si aggiunsero poi anche gli editori e la SSR. Nel frattempo, il Consiglio della stampa è ben radicato negli ambienti mediatici.

Denuncia di Jörg Paul Müller. Alla fine degli anni Ottanta, in Parlamento si svolse il dibattito della legge sulla radiotelevisione. Questa legge era il seguito dell'articolo costituzionale sulla radio e sulla televisione che, al terzo

8 presserat.ch/Documents/Regolamento_gennaio_2017.pdf

tentativo in 30 anni, fu finalmente accolto dal popolo e dai Cantoni alla fine del 1984⁹. Quale prima Camera, il Consiglio nazionale cominciò dunque a esaminare la legge. La commissione parlamentare era presieduta dalla Consigliera socialdemocratica zurighese Lilian Uchtenhagen, che fu capace di giungere a un accordo tra pareri e interessi discordanti e a un consenso sulle questioni di fondo. La commissione non trovò subito una soluzione calzante per la sorveglianza sui programmi radiofonici e televisivi. Durante l'audizione parlamentare il presidente in carica dell'AIRR, il professor Jörg Paul Müller, si dichiarò insoddisfatto della situazione presso l'AIRR che, nelle sue parole, non era né carne né pesce. Lilian Uchtenhagen riferì poi alla Camera che durante l'audizione varie persone, e in particolar modo il professor Müller, presidente dell'AIRR, avevano fatto notare che in quel momento le cose funzionavano male: ci si ritrovava sommersi da una valanga di reclami, niente affatto pertinenti alla questione delle concessioni, ma che riguardavano invece fattispecie di reato, querele per diffamazione o altro, che sarebbero quindi dovute essere oggetto di un'azione civile o penale e non sarebbero mai dovute passare dall'AIRR. Nel suo intervento osservò che, come tutte le istanze, ci si trova confrontati con persone che si sentivano offese da qualcosa, persone difficili che volevano finalmente essere ascoltate in un modo o nell'altro. Di conseguenza l'AIRR era oberata di casi poco rilevanti, di cui in realtà non avrebbe nemmeno dovuto occuparsi. Quando si trovava effettivamente a dover appurare la presenza di violazioni in materia di concessioni invece, le mancavano gli strumenti giuridici, poiché, riferì Uchtenhagen, non poteva fare interrogatori e neppure sentire i collaboratori della radio o della televisione accusati. Inoltre, le indagini e gli accertamenti dell'AIRR non potevano essere usati in caso di ricorso dinanzi al Tribunale federale. Infine, durante l'audizione, il professor Müller reclamò con insistenza la necessità di scegliere se sopprimere l'autorità e sostituirla con un mediatore, un muro del pianto, pronto ad accogliere le rimostranze e gli sfoghi delle persone per farle stare meglio, oppure di chiarire la funzione dell'AIRR dal punto di vista giuridico e conferirle determinate competenze.¹⁰

9 www.admin.ch/ch/i/pore/va/19841202/det324.html

10 Bollettino ufficiale del Consiglio nazionale del 5 ottobre 1989 (in tedesco e francese): www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017752

Un impulso dai Grigioni. In questo dibattito fu quindi Jörg Paul Müller, esperto di diritto pubblico, il primo a proporre l'idea di un mediatore, benché l'avesse inteso più che altro come una via d'uscita dalla situazione frustrante di quel periodo. Ad ogni modo la commissione del Consiglio nazionale accolse il suggerimento e fu poi Dumeni Columberg, rappresentante romancio del PPD dell'Oberland grigionese e presidente della relativa sottocommissione, il primo a elaborare un piano concreto, in cui l'AIRR e l'idea di un mediatore erano combinate. Il piano, che prevedeva un organo di conciliazione che precedesse l'AIRR, riuscì a convincere la commissione. Durante il dibattito di entrata in materia, Columberg dichiarò poi in Consiglio nazionale che la nuova regolamentazione avrebbe portato a una semplificazione e un miglioramento notevoli grazie alla figura del mediatore. In futuro chiunque avrebbe potuto contestare una trasmissione, poiché l'accesso all'autorità preposta ai reclami sarebbe stato agevolato. Nel progetto di Columberg, un organo di conciliazione, che ogni emittente avrebbe istituito obbligatoriamente, avrebbe cercato di risolvere questo tipo di situazioni con una procedura informale. I ricorsi veri e propri invece, in particolare quelli di interesse pubblico, sarebbero stati sottoposti a un esame approfondito. Per questo motivo l'AIRR avrebbe ricevuto le competenze procedurali necessarie affinché potesse esaminare le fattispecie.¹¹ Il nuovo articolo 61, che andava a concretizzare questa idea, recitava:

Organo di conciliazione

Cpv. 1 L'autorità di ricorso sottopone preventivamente i ricorsi secondo l'articolo 59 capoverso 1 lettere a e c come pure capoverso 2 all'organo di conciliazione dell'emittente interessata. L'organo di conciliazione si adopera al fine di risolvere la controversia in via extragiudiziale.

Cpv. 2 Se entro 30 giorni non si perviene a un accordo extragiudiziale, l'organo di conciliazione trasmette gli atti all'autorità di ricorso.¹²

Scetticismo a sinistra. Durante il dibattito il Consigliere nazionale basilea-campagnese dell'UDC Hans-Rudolf Nebiker dichiarò che si trattava di una forma di protezione dei consumatori. Il rappresentante del PS Ernst Leuenber-

ger ribatté: «E cosa ne pensa della censura a posteriori da parte di questa AIRR? Abbiamo cercato delle soluzioni, il PPD le ha lanciate, Jörg Paul Müller le ha inventate. Geniale! Ma la posizione socialdemocratica dei primi anni Ottanta è ancora attuale: questa AIRR è una costruzione sbagliata che, malgrado le buone intenzioni, non sarà mai una buona cosa, perché a un primo male seguiranno tanti piccoli mali. Possiamo anche scegliere i mediatori più liberali del mondo, ma un problema resta: siamo di fronte a uno strumento di censura a posteriori. Voler controllare i media è un'assurdità che non è degna di società democraticamente aperte, come le definisce il signor Nebiker. (...) Spero davvero che, quale seconda Camera, il Consiglio degli Stati – che oltretutto è molto liberale, perché ci sono parecchi liberali lì, perlomeno stando alla tessera di partito – ripensi questa AIRR. Potrebbe ad esempio riflettere se trasformare questo mostro in un gentile, simpatico e allegro mediatore, che non funzioni come un tribunale per i media.»¹³ Poiché non presentò nessuna proposta, le sue parole non ebbero effetti concreti. Il Consiglio nazionale accolse comunque all'unanimità il modello che prevedeva un organo di conciliazione a monte della procedura.¹⁴

Chiarimento in Consiglio degli Stati. Per il Consiglio degli Stati, invece, questo organo di conciliazione, che avrebbe dovuto trovare sempre una soluzione che fosse di comune accordo tra i telespettatori o i radioascoltatori, autori dei reclami, e la redazione, non bastava. Nella commissione guidata da Luregn-Matthias Cavelty, l'altro rappresentante del PPD dell'Oberland grigionese, il Consigliere agli Stati democristiano dell'Alto Vallese Daniel Lauber (PPD) presentò la soluzione: imporre a tutte le emittenti di istituire un organo di mediazione. Quale deve essere l'obiettivo dell'organo di mediazione fu puntualizzato dal presidente della commissione Cavelty il 18 settembre 1990 in Consiglio degli Stati: «È fondamentale la ripartizione della sorveglianza sui programmi tra organi di mediazione, da un lato, e l'AIRR vera e propria, dall'altro. Ogni emittente deve istituire un organo di mediazione, formato da una o più persone indipendenti. Le emittenti nazionali devono creare almeno un organo

11 Cfr. nota 10

12 www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760 (in tedesco e francese)

13 Cfr. nota 10

14 Bollettino ufficiale del 5 ottobre 1989 (in tedesco e francese): <https://www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20017760>

di mediazione per regione linguistica. Chiunque può presentare, per iscritto, un reclamo contro una trasmissione presso l'organo di mediazione dell'emittente. Non vi sono prescrizioni di ammissione. L'organo di mediazione cerca di conciliare le parti e di pervenire a una soluzione soddisfacente su base volontaria.»¹⁵

L'AIRR viene rafforzata. Cavelti aggiunse: «È importante ribadire che l'organo di mediazione non ha poteri decisionali e non può impartire istruzioni. Con l'organo di mediazione si persegue un duplice obiettivo. Da un lato, si vuole garantire una vicinanza informale e cordiale, dalla prospettiva dei consumatori, tra il reclamante e l'emittente. Il motivo è la decentralizzazione. Si deve quindi creare la possibilità di risolvere direttamente la maggior parte dei reclami in un dialogo informale, in modo da filtrare e alleggerire il carico di lavoro dell'AIRR. Le esperienze con le radio locali, che già oggi devono disporre di un organo simile, mostrano, contrariamente a quello che teme la SSR, che non si viene a creare un onere di lavoro eccessivo e che la maggior parte dei reclami può essere evasa già a questo livello in modo soddisfacente. Al più tardi 40 giorni dopo l'inoltro del reclamo deve essere presentato un rapporto scritto sul risultato degli accertamenti e su eventuali soluzioni. La procedura non può quindi essere prolungata a piacimento. Se dinanzi all'organo di mediazione non si arriva a un risultato soddisfacente, rimane sempre l'opzione di interporre un ricorso formale presso l'AIRR per violazione delle disposizioni in materia di programmi. In questo caso sono però previste prescrizioni di legittimazione. Sono legittimate al ricorso 20 persone maggiorenni (le emittenti avrebbero preferito un numero più elevato, inizialmente si parlava di 500 persone, poi le abbiamo ridotte a 20), la persona interessata stessa, il DFTE¹⁶, un Governo cantonale oppure, se è stata presentata una proposta di minoranza, un'autorità implicata nei fatti. All'AIRR vengono attribuite competenze procedurali aggiuntive. Avrà la facoltà di citare le emittenti, i loro collaboratori come pure terzi, sentirli ed esigere la visione degli atti. Se l'AIRR constata una violazione delle disposizioni in materia di programmi, l'emittente deve provvedere ad

15 Bollettino ufficiale del Consiglio degli Stati del 18 settembre 1990 (in tedesco e francese): www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189

16 Dipartimento federale dei trasporti, delle comunicazioni e dell'energia, oggi Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni (DATEC).

adottare provvedimenti per porre rimedio alla violazione della legge ed evitare di compiere violazioni uguali o simili in futuro. Se non lo fa, l'AIRR può chiedere al Dipartimento di sottoporre la concessione a vincoli, limitarla, se non addirittura sospenderla o revocarla. Inoltre, su domanda dell'AIRR, può essere punito con una multa fino a 50 000 franchi chi viola ripetutamente o in maniera grave le disposizioni in materia di programmi. Durante la deliberazione di dettaglio una minoranza Piller/Jaggi ha chiesto di eliminare la possibilità di multa. Le decisioni dell'AIRR restano impugnabili dinanzi al Tribunale federale mediante un ricorso di diritto amministrativo. Mi preme dire che non tutti i giornalisti sono contenti di questa soluzione, stando a quanto si sente dire parlando con loro. Tendenzialmente la volontà era, per quanto possibile, di limitare ulteriormente o addirittura eliminare dalla procedura il Tribunale federale, cosa che noi non abbiamo previsto. Nella procedura dinanzi all'organo di mediazione e all'AIRR i giornalisti godono del diritto di non deporre.»¹⁷

Venti avversi da cinque direzioni. Il promotore dell'idea Daniel Lauber rimarcò: «Con l'organo di mediazione viene introdotta una sorta di filtro che dovrebbe permettere di trattenere la maggior parte dei reclami. In questo modo l'AIRR verrà sgravata. Verrà valorizzata senza tangere la libertà di espressione. La commissione, assieme al Consiglio federale e all'Amministrazione, credono che questa versione, che è una soluzione di consenso, possa portare a una risoluzione pragmatica dei reclami, a uno sgravio dell'AIRR e allo stesso tempo a mantenere il grado di libertà desiderato dai giornalisti.» Più avanti nel dibattito precisò: «L'organo di mediazione non ha una funzione giudiziale. Si tratta di un organo di conciliazione, che serve al dialogo, alla mediazione e al chiarimento degli equivoci. Sulla base del rapporto redatto dall'organo di mediazione, un reclamante può rivolgersi all'autorità indipendente di ricorso, che ha poi una chiara funzione giudiziale e la cui decisione può essere portata avanti sino dinanzi al Tribunale federale. La riduzione dell'onere di lavoro dell'AIRR così ottenuta è auspicabile anche nella prospettiva dell'avvento di nuove emittenti radiotelevisive, la cui competenza spetterà sempre all'AIRR.»¹⁸ Eppure il con-

17 Bollettino ufficiale del Consiglio degli Stati del 18 settembre 1990 (in tedesco e francese): www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019189

senso non era ancora generale. Il deputato socialdemocratico friborghese Otto Piller criticò la procedura a tre gradi e il tribunale per i media che ne sarebbe derivato come pure le multe elevate. Il rappresentante grigionese dell'UDC Ulrich Gadiant dichiarò che sarebbe stato preferibile limitarsi alla mera funzione del mediatore (senza AIRR e Tribunale federale). Il democristiano del Canton Uri Hans Danioth chiese un organo di conciliazione esterno, indipendente dall'emittente. Il liberale argoviese Bruno Hunziker auspicava una sorveglianza più rigida sulla SSR e un maggiore controllo sui programmi. Per questo motivo presentò la richiesta di sottoporre nuovamente alla commissione l'intero capitolo sulla sorveglianza. Il liberale ticinese Franco Masoni, dal canto suo, voleva creare un consiglio radiotelevisivo che discutesse i programmi. Infine il Consigliere federale Adolf Ogi concluse: «La proposta della commissione per la sorveglianza sui programmi è una buona soluzione che convince, è realistica e svizzera.»¹⁹ In votazione la proposta fu accolta da una netta maggioranza. Inoltre, su richiesta del liberale basilea-campagnese René Rhinow, il Consiglio degli Stati decise che le riunioni dell'AIRR sarebbero state in futuro pubbliche (decisione che fu poi stralciata dal progetto dal Consiglio nazionale).²⁰

Il Consiglio nazionale cede. Nonostante una seconda filippica del rappresentante socialdemocratico solettese Ernst Leuenberger contro la struttura a tre gradi «organo di mediazione - AIRR - Tribunale federale», il 7 marzo 1991 il Consiglio nazionale adottò la soluzione del Consiglio degli Stati. Leuenberger dichiarò: «Qualsiasi AIRR, non importa quanto siano buone le intenzioni, è sbagliata per principio, perché è illiberale e in fin dei conti inefficace. È veramente sorprendente che in questa sala sia un socialista a dover dire ai liberali e ai loro eredi: lo spirito della libertà aleggia dove vuole. (...) In conclusione vi ricordo che secondo il mandato costituzionale, che prima o poi dovremo modificare, si deve soltanto istituire un'AIRR. Da nessuna parte sta scritto che bisogna creare una procedura AIRR a tre gradi e non si parla nemmeno di que-

18 Cfr. nota 17

19 Cfr. nota 17

20 L'idea di rendere pubbliche le sedute è poi stata accolta nella revisione della legge sulla radiotelevisione del 2006.

21 Bollettino ufficiale del Consiglio nazionale del 7 marzo 1991 (in tedesco e francese): www.amtsdruckschriften.bar.admin.ch/viewOrigDoc.do?id=20019658

ste piccole AIRR, denominate «mediatori»; la Costituzione non lo dice da nessuna parte e non sussiste alcuna necessità. Un'AIRR basta e avanza, anzi io dico che è anche troppo.»²¹ Restò un'opinione di minoranza. Il 1° aprile 1992 poté così entrare in vigore la legge sulla radiotelevisione. Le disposizioni relative alla sorveglianza sui programmi sono le seguenti.

Capitolo 2: Sorveglianza sui programmi

Sezione 1: Organo di mediazione dell'emittente

Art. 57 L'emittente istituisce un organo di mediazione incaricato di esaminare i reclami riguardanti i programmi. In ogni regione linguistica, le emittenti nazionali istituiscono almeno un organo di mediazione; lo stesso è composto da una o più persone che non sono legate all'emittente per ragioni di lavoro, né collaborano regolarmente alle sue emissioni.

Art. 60 Reclami

- 1 Entro 20 giorni dalla diffusione dell'emissione, chiunque può inoltrare un reclamo all'organo di mediazione. Se il reclamo concerne più emissioni, il termine decorre dalla diffusione dell'ultima emissione contestata. Nondimeno, tra la prima e l'ultima emissione contestata devono intercorrere tre mesi al massimo.
- 2 Il reclamo va inoltrato in forma scritta e deve indicare, con una breve motivazione, per quali ragioni l'emissione è considerata manchevole.
- 3 L'organo di mediazione registra il reclamo, informando in pari tempo l'emittente.

Art. 61 Disbrigo

- 1 L'organo di mediazione esamina la questione e fa da mediatore tra il diffusore e il reclamante. In particolare può:
 - a. discutere la questione con l'emittente, o nei casi semplici, trasmettergliela per disbrigo diretto;
 - b. curare un incontro diretto tra il reclamante e i rappresentanti dell'emittente;
 - c. fare raccomandazioni all'emittente;
 - d. informare il reclamante sulle diverse competenze, la normativa applicabile e i rimedi giuridici.

- 2 L'organo di mediazione non ha poteri decisionali e non può impartire istruzioni.
- 3 Al più tardi 40 giorni dopo il deposito del reclamo, l'organo di mediazione invia alle parti un rapporto scritto sui risultati delle sue indagini e sulle modalità di disbrigo.
- 4 Previo mutuo accordo, può avvenire un disbrigo verbale.

Un successo di tre montanari. La soluzione adottata è sostanzialmente il merito di tre montanari: il Consigliere nazionale del PPD Dumeni Cumberg dell'Oberland grigionese contribuì con l'idea di un organo di conciliazione. Il Consigliere agli Stati del PPD Daniel Lauber dell'Alto Vallese imbastì il progetto degli organi di mediazione. Infine, la proposta di istituire l'AIIR in origine era stata presentata in un intervento dal Consigliere agli Stati del PPD Odilo Guntern, un altro rappresentante dell'Alto Vallese e predecessore di Daniel Lauber. I tre parlamentari del PPD dei Cantoni alpini hanno dato vita a un controllo sui programmi a misura di pubblico, malgrado l'opposizione della sinistra e lo scetticismo della destra. Il progetto fu attuato con la creazione da parte della SSR di un organo di mediazione per ogni regione linguistica, mentre i singoli media radiofonici privati nominarono un proprio mediatore, di solito un avvocato locale. La Svizzera ricevette così oltre 100 mediatori nel settore dei media, che iniziarono a operare il 1° aprile 1992. Quelli della SSR nelle regioni linguistiche più grandi furono da subito molto occupati, alcuni delle emittenti private invece restarono disoccupati per 15 anni.

Estensione al settore della stampa. L'idea di un mediatore si diffuse poi anche nelle case editrici della stampa. La prima fu la «Neue Luzerner Zeitung» nel 1995, seguirono «24 heures», «Le Matin», la «Tribune de Genève» e «La Regione» nel 1998, poi Tamedia nel 1999, AZ-Medien nel 2002 e Jean Frey/Springer Schweiz nel 2004. Nel frattempo alcuni di questi organi di mediazione non esistono più. Sono rimasti Tamedia Deutschschweiz, Tamedia romande, AZ-Medien e «Luzerner Zeitung». Questi organi di mediazione sono stati istituiti volontariamente. L'obiettivo era migliorare il dialogo con il pubblico, sviluppare una cultura della rettifica e rafforzare la credibilità della casa editrice.

Concentrazione delle forze in ambito della radio et delle televisione. Con la revisione della legge sulla radiotelevisione, adottata nel 2006, anche gli organi di mediazione per i media della radio e della televisione privati furono riuniti per regioni linguistiche. Inoltre fu istituito un organo di mediazione per swissinfo. In ambito della radio e della televisione gli organi di mediazione diventarono quindi otto (cinque per la SSR e tre per le emittenti private). Dal 2007 i mediatori delle radio e delle televisioni private sono nominati dall'AIIR. Con l'ulteriore revisione della legge sulla radiotelevisione, entrata in vigore nel 2016, l'AIIR e gli organi di mediazione hanno la competenza anche per l'offerta online della SSR. L'attuale testo di legge è il seguente.²²

Sezione 1: Procedura di reclamo dinanzi all'organo di mediazione

Art. 91 Organi di mediazione

- 1 L'Autorità di ricorso designa per ogni regione delle tre lingue ufficiali un organo di mediazione indipendente, che le è amministrativamente subordinato.
- 2 La SSR dispone di propri organi indipendenti di mediazione.
- 3 Gli organi di mediazione trattano reclami contro:
 - a. trasmissioni redazionali diffuse, interposti per violazione degli articoli 4-5 della presente legge o del diritto internazionale vincolante per le emittenti svizzere;
 - a^{bis}. contributi ideati dalla redazione e pubblicati nell'ulteriore offerta editoriale della SSR, interposti per violazione dell'articolo 5a;
 - b. il rifiuto da parte di emittenti svizzere di accordare l'accesso al programma o alla parte dell'ulteriore offerta editoriale della SSR ideata dalla redazione.
- 4 Gli organi di mediazione delle regioni linguistiche sono sottoposti alla vigilanza dell'Autorità di ricorso.

Art. 92 Reclamo

- 1 Chiunque può presentare un reclamo al competente organo di mediazione:

22 www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20001794/index.html

- a. contro contenuti redazionali per violazione degli articoli 4, 5 e 5a;
 - b. contro il rifiuto di accordare l'accesso ai sensi dell'articolo 91 capoverso 3 lettera b.
- 2 Il reclamo deve essere presentato entro 20 giorni dalla pubblicazione del contenuto contestato o dal rifiuto di accordare l'accesso ai sensi dell'articolo 91 capoverso 3 lettera b.
 - 3 Se il reclamo concerne più trasmissioni o contributi, il termine decorre dalla diffusione o dalla pubblicazione dell'ultimo contenuto contestato. Nondimeno, tra il primo e l'ultimo contenuto contestato non devono intercorrere più di tre mesi.
 - 4 Il reclamo può concernere più contributi ideati dalla redazione e inseriti nell'ulteriore offerta editoriale della SSR unicamente se i contributi sono stati pubblicati nello stesso dossier dedicato alle elezioni o alle votazioni.
 - 5 Il reclamo dev'essere presentato per scritto e, se concerne l'ulteriore offerta editoriale della SSR, deve essere documentato. Il reclamante deve indicare, con una breve motivazione, le sue contestazioni nei confronti del contenuto redazionale o le ragioni per le quali il rifiuto di accordare l'accesso al programma o alla parte redazionale dell'ulteriore offerta editoriale della SSR è illegale.

Art. 93 Disbrigo

- 1 L'organo di mediazione esamina la questione e funge da mediatore tra le parti. In particolare può:
 - a. discutere la questione con l'emittente o, nei casi di lieve gravità, trasmetterle la pratica per disbrigo diretto;
 - b. predisporre un incontro fra le parti;
 - c. fare raccomandazioni all'emittente;
 - d. informare le parti sulle diverse competenze, la normativa applicabile e le vie legali.
- 2 L'organo di mediazione non ha poteri decisionali e non può impartire istruzioni.
- 3 Al più tardi 40 giorni dopo il deposito del reclamo, l'organo di

mediazione riferisce per scritto alle parti sui risultati delle sue indagini e sulle modalità di disbrigo del reclamo.

- 4 Con il consenso delle parti, il disbrigo può essere verbale.
- 5 Dopo la trattazione del reclamo, l'organo di mediazione fattura i costi all'emittente. Nel caso di reclamo temerario l'Autorità di ricorso può, su richiesta dell'organo di mediazione o dell'emittente, addossare le spese di procedura al reclamante.

Bibliografia

- Bollettino ufficiale dell'Assemblea federale 1989-1991. Berna: centrale del materiale dell'Amministrazione federale.
- Année politique suisse (AP). *Schweizerische Politik*. Annate 1989-1991. Berna: Institut für Politikwissenschaft.
- Blum, Roger (1982). Der „Hofer-Club“. In: *Schweizerisches Jahrbuch für Politische Wissenschaft* vol. 22, 1982, (pagg. 191-176). Berna: Haupt.
- Blum, Roger (2012). Die publizistischen Linienrichter. Chancen und Gefahren der Medienkontrolle. In: Springer, Nina et al. (a cura di). *Medien und Journalismus im 21. Jahrhundert*. (pagg. 349-375.). Costanza: UVK.
- Blum, Roger (2015). *Unseriöser Journalismus? Beschwerden gegen Radio und Fernsehen in der Schweiz*. Costanza: UVK.
- Blum, Roger & Marlis Prinzing: Die Medienregulierung der Schweiz seit 1945. In: Krone, Jan & Tassilo Pellegrini (a cura di, 2016): *Handbuch Medienökonomie*. Wiesbaden: Springer VS.
- Jarren, Otfried & Donges, Patrick (2000). *Medienregulierung durch die Gesellschaft? Eine steuerungstheoretische und komparative Studie mit Schwerpunkt Schweiz*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Künzler, Matthias (2011). *Mediensystem Schweiz*. Costanza: UVK.
- Mäusli, Theo et al. (2012; a cura di). *Radio und Fernsehen in der Schweiz. Geschichte der schweizerischen Radio- und Fernsehanstalt SRG 1983-2011*. Baden: Hier + Jetzt.
- Meier, Werner A. (2000). Das Rundfunksystem der Schweiz. In: Jarren, Otfried (a cura di). *Internationales Handbuch für Hörfunk und Fernsehen 2000/2001*. (pagg. 572-583) Hans-Bredow-Institut. Baden-Baden: Nomos.
- Prinzing, Marlis & Roger Blum (2012): Medienkontrolle durch die Zivilgesellschaft. In: Filipovic, Alexander et al. (a cura di): *Medien- und Zivilgesellschaft*, (pagg. 228-244) Weinheim: Juventa.
- Rieder, Pierre & Roger Blum (2014). *Tra libertà dei media e protezione del pubblico. La regolamentazione dei media in Svizzera e la giurisprudenza dell'AIRR*. Berna: Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva.

4. La procedura

Reclamare è facile

ROGER BLUM

Basta un'e-mail. Se un contributo mediatico vi ha contrariato e volete rivolgervi a un organo di mediazione, dovete soltanto scrivere un'e-mail. In questa e-mail vanno indicati il titolo e la data del contributo, il motivo del disappunto e il vostro indirizzo postale. La procedura è a misura del pubblico.

Tutti possono. Chiunque può rivolgersi a un organo di mediazione. Il luogo di domicilio e la nazionalità non hanno importanza. Anche una cittadina svizzera che vive in Cile, un cittadino nigeriano che vive in Svizzera, ma anche il cittadino danese che vive in Danimarca può inoltrare un reclamo, quando si tratta di un contributo mediatico svizzero. La procedura è gratuita.

Attenzione a questi quattro punti. Se una *trasmissione radiofonica o televisiva*, trasmessa dalla SSR, o da un'emittente svizzera privata, oppure se una pubblicazione online della SSR vi hanno contrariato, dovete tenere conto dei seguenti quattro punti.

1. Bisogna sempre rivolgersi prima all'*organo di mediazione*. Un ricorso presso l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR) può essere interposto solo quando si è conclusa la procedura presso l'organo di mediazione.
2. È necessario rivolgersi all'organo di mediazione *al più tardi entro 20 giorni* dopo la trasmissione o la pubblicazione.
3. Bisogna scrivere all'organo di mediazione della *regione linguistica interessata*. Il proprio luogo di domicilio non ha rilevanza, conta invece la regione linguistica alla quale appartiene l'emittente.
4. È necessario tenere conto del fatto che la SSR e le emittenti private hanno un *proprio organo di mediazione* per ogni regione linguistica.

Per gli organi di mediazione della stampa le regole sono meno rigide.

Requisiti più severi. Per il Consiglio della stampa e per l'AIRR i requisiti sono più severi. In un *reclamo destinato al Consiglio della stampa*, oltre a indicare il motivo del disappunto, dovete sempre precisare qual è la disposizione della «Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista»²³ che a vostro avviso è stata violata. L'articolo criticato non deve risalire a più di tre mesi. Un

ricorso presso l'AIIR va inoltrato entro 30 giorni a decorrere dalla data in cui avete ricevuto il rapporto conclusivo dell'organo di mediazione, allegando quest'ultimo. Dovete firmare il ricorso di vostro pugno (o con firma elettronica). Inoltre dovete indicare in che misura la trasmissione o la pubblicazione ha violato la legge sulla radiotelevisione (articoli 4, 5 o 5a) oppure le ragioni per le quali il rifiuto di accordare l'accesso al programma era illegale. Anche la procedura presso l'AIIR e il Consiglio della stampa è gratuita.

Quattro tipi di ricorso. Esistono quattro tipi di ricorso, che illustriamo nel seguito.

- a) *Il ricorso individuale:* se siete voi stessi al centro di una trasmissione o di una pubblicazione online o se vi era un riferimento alla vostra persona o alla vostra azienda ecc., potete presentare un ricorso individuale. È necessario essere maggiorenni (cioè avere più di 18 anni). La nazionalità e il luogo di domicilio non sono rilevanti. È possibile agire come tamil che vive negli Stati Uniti o come svizzero residente in Thailandia. Ciò che conta è che si tratti sempre di una trasmissione o di una pubblicazione di un'emittente svizzera.
- b) *Il ricorso popolare.* Se volete agire contro una trasmissione o una pubblicazione online della SSR, perché, pur non essendo personalmente coinvolti, vi siete indignati per un qualsiasi motivo, è comunque possibile inoltrare un ricorso se avete almeno 18 anni, possedete la cittadinanza svizzera o siete titolari di un permesso di domicilio o di dimora in Svizzera. Vi servono inoltre altre 20 firme di persone che hanno almeno 18 anni, posseggono la cittadinanza svizzera o sono titolari di un permesso di domicilio o di dimora in Svizzera.
- c) *Il ricorso che concerne più emissioni.* Se il vostro disappunto è per una serie di trasmissioni o pubblicazioni online dello stesso ambito tematico, potete interporre un ricorso che concerne più emissioni. La prima trasmissione o la prima pubblicazione non deve risalire a più di tre mesi prima. Questo tipo di ricorso può essere fatto sia sotto forma di ricorso individuale (se siete direttamente interessati), sia come ricorso popolare.

d) *Il ricorso concernente l'accesso.* Se, su vostra richiesta, vi è stato negato l'accesso a un programma (ad es. vi siete candidati per un'elezione politica e non siete stati invitati al relativo dibattito), potete presentare un ricorso concernente l'accesso. Questo tipo di ricorso è praticamente sempre un ricorso individuale.

Chi è competente?

Motivo del disappunto	Organo	Contatti
Articolo di giornale	Organo di mediazione del giornale, se esiste; in caso contrario (o in qualunque caso): Consiglio della stampa	ad es. ombudsman.tamedia@bluewin.ch www.presserat.ch/Documents/Regolamento_gennaio_2017.pdf
Articolo pubblicato in rete di un giornale, un portale web, una radio o una televisione privata	Organo di mediazione del giornale, se esiste; in caso contrario (o in qualunque caso) Consiglio della stampa	ad es. ombudsstelle@azmedien.ch www.presserat.ch/Documents/Regolamento_gennaio_2007.pdf
Trasmissione radiofonica o televisiva della SSR	Organo di mediazione regionale competente della SSR. Unicamente al termine della procedura: ricorso presso l'AIIR	www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/beanstandung-einreichen/ (esempio in tedesco) www.ubi.admin.ch/it/procedura/ricorso/ricorso-allair/
Trasmissione radiofonica o televisiva di emittenti svizzere private	Organo di mediazione regionale competente per le emittenti private. Unicamente al termine della procedura: ricorso presso l'AIIR	www.ombudsman-rtv-priv.ch/it/kontakt/Kontakt.php www.ubi.admin.ch/it/procedura/ricorso/ricorso-allair/
Articolo della SSR pubblicato in rete	Organo di mediazione regionale competente della SSR. Unicamente al termine della procedura: ricorso presso l'AIIR	www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/beanstandung-einreichen/ (esempio in tedesco) www.ubi.admin.ch/it/procedura/ricorso/ricorso-allair/
Contributi radiofonici, televisivi o web di emittenti straniere	Emittente straniera	
Pubblicità radiofonica o televisiva	Ufficio federale delle comunicazioni (UFKOM)	www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/l-ufcom/contatto.html
Pubblicità nella stampa, al cinema o su manifesti	Commissione svizzera per la lealtà	www.faire-werbung.ch/wordpress/wp-content/uploads/2016/09/slk_beschwerdeformular_it.pdf

E poi cosa succede? Gli organi di mediazione si occupano di appianare le divergenze tra il reclamante e la redazione. Dopo aver sentito la redazione, prendono posizione per iscritto in merito al reclamo. Gli organi di mediazione non prendono però nessuna decisione, si limitano a fare delle constatazioni

ed, eventualmente, formulano raccomandazioni all'attenzione della redazione. Il *Consiglio della stampa* sente la redazione interessata e in seguito si riunisce per stabilire se il codice etico è stato violato. Le sue prese di posizione vengono pubblicate. Anche l'*AIRR* effettua una procedura scritta con replica e controreplica. In una seduta pubblica valuta se la legge sulla radiotelevisione è stata violata ed emana una decisione legalmente valida. Se il ricorso viene accolto, l'emittente deve dichiarare come intende procedere per evitare che l'errore si ripeta.

5. Metodo di lavoro

**Così si mettono
all'opera i mediatori**

SRF: educare al giornalismo

ROGER BLUM

L'organo di mediazione della SSR della Svizzera tedesca riceve quasi quotidianamente un nuovo reclamo. Di solito sono più di 300 all'anno. Ciò significa che l'onere di lavoro è piuttosto importante ed è necessario essere sempre pronti. Per questo motivo per me è indispensabile l'affidabile sostegno della segreteria della SRG.D. Un ruolo cruciale è quello di Denise Looser, che partecipa attivamente alle mie riflessioni e lavora con la massima affidabilità, precisione e speditezza. Senza di lei sarei davvero perso.

Quando arriva un reclamo, esamino dapprima se compete effettivamente all'organo di mediazione o se deve essere inoltrato a un altro servizio per essere direttamente trattato. L'organo di mediazione deve stilare il suo rapporto conclusivo entro 40 giorni. Il prossimo passo consiste nella presa di posizione da parte della redazione responsabile in merito al reclamo. Queste prese di posizione sono quasi sempre redatte con molta accuratezza e testimoniano l'elevata competenza dei caporedattori o dei loro sostituti. Chiaramente cercano sempre di giustificare la loro trasmissione. Con la visione del contributo e sulla base di ulteriori ricerche, mi faccio poi anche un'opinione personale.

Tre principi

Quando mi occupo dei reclami, mi attengo ai seguenti principi.

- a) Prendo sul serio ogni reclamo, anche quando sembra assurdo o è offensivo. Il pubblico ha il diritto di essere ascoltato quando esprime il proprio disappunto.
- b) Quando il reclamo riguarda un dettaglio e la redazione interessata potrebbe rispondere direttamente, insisto sempre affinché si segua la procedura di reclamo formale, poiché potrebbero sorgere questioni giuridiche interessanti. Il reclamante può interporre ricorso presso l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR) soltanto se dispone di un rapporto conclusivo da parte dell'organo di mediazione e non sulla base di una

risposta della redazione interessata. Nel quadro della legge sulla radiotelevisione, una risposta diretta preclude le vie legali. La mia insistenza nello scegliere sempre la procedura formale dà al pubblico la possibilità di intraprendere ulteriori passi legali.

- c) Quando si presentano casi in cui, in buona fede, possono avere ragione entrambe le parti, tendo a stare dalla parte della redazione. Poiché se la redazione viene per così dire «ammonita» dall'organo di mediazione, non può fare niente per difendersi. Il reclamante invece può sempre interporre ricorso presso l'AIRR.

Per il resto mi faccio guidare dalla legge sulla radiotelevisione, dall'etica dei media («Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista») e dal buon senso. Ritengo che il mio compito sia anche spiegare e mostrare come funziona il giornalismo, quanta libertà di azione hanno i giornalisti, dove sono i limiti e perché sono così importanti i media critici. Mi trovo anche regolarmente a dover ricordare che la radio e la televisione SRF non sono «media statali». Per via di quello che chiamano il «canone forzato», una fetta considerevole del pubblico crede che esistano dei canali dello Stato. La maggior parte delle persone non sa cos'è un vero canale di Stato, perché non ha mai vissuto nella Germania nazista, nella RFD, in Cina, in Siria, in Venezuela o in Russia. Se i miei tentativi di istruire chi mi scrive servano a qualcosa resta un mistero. Quando si presentano casi in cui non posso essere imparziale, se sono assente per ferie o malattia, il mio lavoro viene svolto dal mediatore sostituto, che dal 2017 è Manfred Pfiffner, prima di lui la carica è stata rivestita per nove anni da Sylvia Egli von Matt. Il mediatore sostituto è sempre al corrente di tutti i casi affinché possa agire in qualsiasi momento.

Circa un quarto dei reclami è motivato

I reclami sono di varia natura. Riguardano perlopiù la politica e quindi le trasmissioni di informazione, ma possono concernere anche trasmissioni sportive, quiz, trasmissioni di satira o di letteratura, trasmissioni di economia o sulla sessualità oppure dei film.

Nel rapporto conclusivo illustro il mio parere e specifico se approvo, approvo parzialmente o non approvo il reclamo. Questo rapporto viene inviato per

posta al reclamante e naturalmente anche alla redazione interessata. Quando questi rapporti conclusivi sono pervenuti ai rispettivi reclamanti, vengono pubblicati sul sito web della SSR della Svizzera tedesca in forma anonimizzata²⁴ e alcuni casi scelti vengono commentati da me nella rivista «Link». I rapporti conclusivi vengono anche diffusi tramite i social media, ad esempio attraverso Twitter.²⁵ Io stesso li pubblico anche su Facebook.²⁶ Di regola suscitano molti commenti.

In circa tre quarti dei casi decido di non accogliere il reclamo, perché la redazione non ha oltrepassato i limiti della libertà in materia di programmi e ha presentato correttamente fatti e avvenimenti. Il restante quarto è composto da casi in cui concordo parzialmente o pienamente con il mittente. Di solito si tratta di fatti presentati in modo incompleto, a volte di discriminazione, religione e moralità pubblica o di violazioni degli obblighi di diligenza prima di elezioni e votazioni.

Spesso, durante o dopo il trattamento di un caso, ha luogo un animato scambio di e-mail o lettere con il reclamante. I dubbi inerenti alla procedura vengono di frequente chiariti anche telefonicamente. In casi particolari mi riunisco con i reclamanti e i rappresentanti della redazione, soprattutto quando si intendono elaborare regole per il futuro. Capita anche che incontri specialisti della SRF per allineare le visioni di fondo.

Oltre ad occuparmi dei reclami, curo i contatti interni ed esterni. Una volta l'anno faccio un resoconto del mio lavoro dinanzi al Consiglio del pubblico della SSR della Svizzera tedesca e, sempre annualmente, mi riunisco con i responsabili della redazione della radio SRF e della televisione SRF. In un appuntamento annuale l'AIIR incontra i mediatori delle radio e in un'altra occasione tutti i mediatori svizzeri si ritrovano per scambiare le proprie esperienze. Inoltre partecipo a conferenze e colloqui nelle università, presso le società membro della SSR e altre organizzazioni e svolgo delle attività di insegnamento con corsi speciali. Infine prendo pubblicamente posizione in merito al lavoro del mediatore.

24 www.srgd.ch/de/uber-uns/ombudsstelle/schlussberichte/ (in tedesco)

25 [twitter.com \(v. #ombudsfall\)](https://twitter.com/v.#ombudsfall)

26 www.facebook.com/roger.blum.9

RTS: la tradizione svizzera romanda

RAYMONDE RICHTER

Secondo l'articolo 93 della legge federale sulla radiotelevisione (LRTV), gli organi di mediazione sono liberi di scegliere la modalità di disbrigo delle questioni che vengono loro sottoposte. Dalla mia entrata in funzione nel novembre del 2014, nell'affrontare i reclami relativi alle trasmissioni della RTS ho scelto di portare avanti la tradizione svizzera romanda del «mediatore» piuttosto che quella dell'«ombudsman» e finanche di rafforzarla.

Un mediatore e un ombudsman agiscono entrambi come intermediari tra i radioascoltatori e i telespettatori, da un lato, e i produttori e i giornalisti della RTS, dall'altro, per prestare ascolto in un contesto istituzionalizzato al malcontento che l'emittente può suscitare nel pubblico. La differenza tra il mediatore e l'ombudsman risiede nell'atteggiamento che assumono durante il processo di mediazione. Un mediatore lavora per creare e mantenere un ambiente sicuro, in cui le parti possano dialogare, capirsi ed eventualmente trovare un terreno d'intesa. Non interviene invece sul contenuto delle discussioni, né sull'esito che le parti si attendono dalla mediazione. Sia l'ombudsman che il mediatore non sono giudici e non è quindi loro compito risolvere una controversia giudicando se vi è stata o meno una violazione della LRTV da parte dell'emittente. Un ombudsman tende tuttavia a formulare un parere e fare delle proposte, mentre il mediatore, in linea di massima, non lo fa, ma si limita a far avanzare il dialogo ponendo domande aperte.

Il contatto con i reclamanti

Nel 2015 e nel 2016, mi sono occupato di circa 25 reclami l'anno che rientravano nel campo di applicazione degli articoli 4 e 5 LRTV. Nella maggior parte dei casi sono sollecitato via e-mail tramite il modulo di contatto messo a disposizione dei radioascoltatori e dei telespettatori sul sito Internet della RTSR. Più raramente i reclamanti si rivolgono a me per posta. Di solito quando ricevo un reclamo mi metto in contatto con il reclamante entro due

giorni. Questo primo contatto consente al reclamante, che in alcuni casi ha già cercato di rivolgersi direttamente alla RTS senza successo, di sentirsi ascoltato. Colgo l'occasione per informarlo sul seguito della procedura e sul mio modo di agire. Successivamente inoltra il reclamo al servizio giuridico della RTS che è il mio interlocutore e che, a sua volta, lo inoltra ai responsabili della trasmissione interessata.

Due vie possibili

Vi sono poi due vie possibili per proseguire: la procedura che si svolge per iscritto, in cui il mio ruolo si limita a trasmettere a una parte le dichiarazioni dell'altra, e viceversa, e ad aggiungere qualche commento in veste di portavoce delle parti, oppure la procedura verbale che consiste nell'organizzare una seduta di mediazione di circa due ore. L'incontro si tiene in un luogo neutro e centrale, nella hall di un albergo a Losanna o a Ginevra, a seconda di dove abita il reclamante e di altri aspetti. La scelta tra lo scambio di scritti o la seduta viene discussa, ma in ultima istanza spetta alle parti decidere, poiché il processo di mediazione è volontario. Spesso è la RTS a proporre un incontro. Il fatto che la procedura sia cominciata per iscritto non impedisce che venga portata avanti con una seduta di mediazione.

A mio parere una delle virtù del processo di mediazione è il suo carattere confidenziale, che permette alle parti di esprimere liberamente i propri punti di vista e di valutare le varie opzioni in uno spirito di apertura. La confidenzialità della procedura di mediazione implica che le discussioni che hanno avuto luogo e i termini dell'accordo al quale si è giunti non possano essere resi noti a terzi, a meno che le parti non convengano diversamente. Di conseguenza rispetto la confidenzialità anche nella mia relazione annuale. Il reclamo diventa invece pubblico se il reclamante adisce l'AIRR.

All'inizio di ogni seduta di mediazione le parti firmano un documento di impegno («Engagement à la médiation») che copre i seguenti punti: lo scopo della procedura di mediazione e il ruolo dell'organo di mediazione; lo spirito di cooperazione e la buona fede delle parti; il carattere volontario della procedura di mediazione; la sospensione delle procedure giudiziarie in corso durante la procedura di mediazione; il veto per il mediatore di rappresentare una delle

parti o testimoniare in un'eventuale procedura giudiziaria futura; la confidenzialità del processo di mediazione.

A volte due delegazioni

Per le mediazioni che hanno luogo con uno scambio di lettere, mi limito a ricordare il carattere confidenziale della procedura di mediazione quando trasmetto i documenti esplicativi della RTS al reclamante e/o quando invio il rapporto di mediazione alle parti. Per ora non si è ritenuto utile far firmare lo stesso documento utilizzato per le sedute di mediazione poiché la procedura scritta è più limitata e permette alle parti di misurare le parole.

Alla seduta di mediazione, il reclamante viene di solito solo o accompagnato da una persona di sua scelta, se la RTS è d'accordo. Può anche farsi accompagnare dal suo avvocato, ma questa situazione è piuttosto rara. Capita quando il reclamante è personalmente chiamato in causa dalla trasmissione. La delegazione della RTS si compone di regola sempre di tre persone, un rappresentante della trasmissione interessata (responsabile, produttore o giornalista), un rappresentante dei programmi e un rappresentante del dipartimento giuridico (sono in tre ad occuparsi del caso). La discussione avviene principalmente tra il reclamante e i rappresentanti della trasmissione e dei programmi, mentre il rappresentante del dipartimento giuridico resta piuttosto in disparte e interviene solo se necessario.

All'inizio di ogni seduta di mediazione richiamo l'attenzione sul ruolo dell'organo di mediazione secondo la LRTV e illustro lo svolgimento della seduta. Delineo il quadro della discussione esponendo le regole proprie della procedura di mediazione e pongo l'accento su tre regole di comunicazione che vanno rispettate durante la seduta. Per quanto riguarda le regole di mediazione, ricordo che sono indipendente dalla RTS, che sono neutrale, vale a dire che non intervengo sul contenuto della discussione e sul suo esito e che sono imparziale, ovvero che non sono di parte. Anche se visiono o ascolto le trasmissioni prima della procedura di mediazione, tengo per me l'opinione che mi sono fatto, limitandomi a lavorare con quello che le parti mettono sul tavolo. Quanto alle regole di comunicazione: bado a che le persone non si interrompano, esprimano il proprio punto di vista con l'«io» o il «noi» e non

con il «tu» o il «voi» o con formulazioni impersonali come il «si». Ai presenti chiedo anche di stare attenti a distinguere sempre tra le persone e la controversia. Sottolineo che la procedura di mediazione non è per questo debole e che le parti possono discutere animatamente ma sempre nel rispetto delle persone presenti.

Tutto è confidenziale

La discussione che ha luogo durante la seduta di mediazione può portare a svariati accordi; questo è un punto forte della procedura di mediazione. Se il reclamante porta avanti un ricorso dinanzi all'AIRR, otterrà solo una decisione formale, vale a dire che l'AIRR riconoscerà o negherà che vi sia stata una violazione della LRTV da parte della RTS. Con la mediazione le parti possono portare a termine la procedura se ritengono di aver potuto creare un dialogo costruttivo oppure possono accordarsi su una o più misure che possono anche essere fissate in un accordo scritto, il quale verrà eventualmente redatto a mano e firmato durante la seduta. Si tratta di un documento confidenziale, distinto dal rapporto di mediazione che stilo alla fine di ogni procedura. Spesso le parti si basano sulla fiducia e rinunciano a un accordo scritto. A titolo esemplificativo ecco qui alcune conclusioni risultate dalle sedute dalla mia entrata in funzione: sufficiente spazio per il dialogo; ammissione di una manchevolezza; scuse; embargo degli archivi; ritiro della trasmissione dal sito Internet; aggiunta di una precisazione scritta sul podcast; contatto tra il reclamante e la RTS per trasmissioni future sull'argomento; visita della RTS all'organizzazione reclamante; visita del reclamante alla RTS.

Per rispettare il carattere confidenziale della procedura di mediazione, ho ridotto il contenuto del documento «rapporto di mediazione» che redigo alla fine di ogni procedura di mediazione, indipendentemente dalla forma in cui ha avuto luogo (scritta o verbale) e dal raggiungimento o meno di un accordo. Contiene solo le informazioni necessarie al reclamante per adire l'AIRR qualora la procedura di mediazione non fosse bastata a giungere a un accordo. Di fatto, dinanzi all'AIRR, la procedura riparte da zero. Questa autorità ha solo bisogno di sapere se la prima tappa obbligatoria presso l'organo di mediazione abbia avuto effettivamente luogo. Deve disporre dei seguenti elementi: nome

del reclamante; data del reclamo; trasmissione interessata; indicazione del tipo di procedura svolta dinanzi all'organo di mediazione (con lettera esplicativa o con una seduta di mediazione); esistenza o meno di un accordo; data del rapporto di mediazione; indicazione delle vie legali dinanzi all'AIRR.

In conclusione, posso dire che ho avuto modo di osservare che le procedure verbali hanno il doppio della probabilità di concludersi con un accordo rispetto alla procedura scritta. Non vi insegnerò probabilmente nulla di nuovo, ma è bene ricordare che niente è meglio di un incontro quando si manifestano pareri discordanti. Certo ci vuole tempo, coraggio e uno spirito di apertura all'ascolto dell'altro e bisogna essere disposti a intravedere la realtà che questi vive, ma la seduta di mediazione è la più adatta ad accompagnare le parti di uno scontro annunciato a una convergenza costruita insieme. Al di là dello schema dualistico «chi ha torto e chi ha ragione», la mediazione può introdurre una nuova dimensione che rende possibile la comprensione e il rispetto reciproci.

RSI: Una certa libertà

FRANCESCO GALLI

La maggior parte dei reclami viene presentata per iscritto, facendo uso di un modello che da qualche anno è disponibile sul sito Internet della CORSI (cooperativa per la radio televisione svizzera di lingua italiana, www.corsi-rsi.ch). Più raramente, esso viene presentato da un patrocinatore legale nella forma di un allegato scritto formale. In questo caso, si tratta talvolta di procedure avviate in parallelo con altre iniziative giudiziarie. In alcuni casi esso viene inoltrato per e-mail.

Una volta ricevuto il reclamo, registro il reclamo ricevuto, eseguendo un controllo della ricevibilità. Se non è ricevibile, per esempio perché presentato dopo il termine di venti giorni dall'emissione, ne do subito comunicazione al reclamante. In ogni caso, copia del reclamo è inviata per conoscenza o evasione alla RSI e alla CORSI.

Se il reclamo è ricevibile, al reclamante viene data conferma scritta della ricezione e il reclamo è trasmesso alla RSI per una presa di posizione, solitamente con un termine di quindici giorni. Le osservazioni della RSI vengono usualmente stese con l'appoggio della redazione coinvolta e sottoscritte dal responsabile dell'informazione e da un giurista e solitamente si concludono con l'offerta di un incontro. Le osservazioni sono intimare dal mediatore al reclamante, con una lettera accompagnatoria con la quale viene chiesto di comunicare a) se il reclamante si ritiene soddisfatto della risposta b) se, non essendo soddisfatto, il reclamante accetta di incontrare i responsabili oppure c) se, pur non essendo soddisfatto, il reclamante non desidera incontrare i responsabili.

Incontro di due ore

Qualora le parti decidano di incontrarsi, viene fissato un appuntamento presso lo studio del mediatore. La discussione dura di regola due ore. Le parti espongono i loro punti di vista e discutono del contenuto del reclamo. Se vi è spazio per un accordo, formulo una proposta di verbale con un testo stabilito in

comune tra le parti, dichiarando conclusa la procedura. In caso di mancato accordo, invece, comunico verbalmente la mia opinione al termine della seduta.

In caso di mancata conciliazione, redigo un rapporto conclusivo, con il quale prendo atto della stessa. Nel rapporto vengono riassunti il contenuto dell'emissione oggetto del reclamo, gli argomenti del reclamante e della RSI, nonché la posizione del mediatore. Lo scritto viene intimato per raccomandata al reclamante, con copia alla RSI, alla CORSI, al consiglio del pubblico e al servizio giuridico della SSR.

Nell'esporre la mia posizione, mi esprimo a volte anche su questioni che non sono direttamente legate con le norme della legge radio-televisione (LRTV), ma che riguardano la qualità di un programma, aspetti organizzativi o altro. Accade a volte che nel rapporto aderisca alle critiche sollevate dal reclamante, pur constatando che esse non sono pertinenti alla luce delle disposizioni applicabili della LRTV.

Ricorsi all'AI RR: Solo 6,7%

Esaminando la fattispecie con un punto di vista più ampio rispetto a quello previsto dalla legge, sfrutto una certa libertà data dal fatto che le mie opinioni non sono vincolanti e non hanno effetti giuridici. Questo modo di procedere permette di svolgere al meglio la funzione di filtro e istanza preliminare alla procedura di ricorso davanti all'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AI RR), evadendo in maniera veloce e informale molti reclami. Infatti, capita che il reclamante rimanga già soddisfatto dal solo fatto che la sua lamentela è stata presa in considerazione dalla RSI ed esaminata con attenzione. In altri casi, invece, il reclamo è il primo passo formale per adire l'AI RR. Dall'istituzione della funzione fino al 31 dicembre 2016, sono stati registrati 416 reclami al mediatore. I ricorsi di lingua italiana all'AI RR, invece, sono stati 28, pari al 6,7% delle procedure.

RTR: la flotta in potenza grigionese

TONI HESS

Da circa 15 anni sono mediatore per la SSR della Svizzera romancia (SRG.R). Durante questo periodo ho dovuto valutare soltanto un unico caso. Perché? La radio e la televisione romance hanno davvero bisogno di un organo di mediazione? Voglio occuparmi di questa domanda e illustrare brevemente anche il caso che ho citato.

La flotta in potenza («fleet in being») è una strategia usata nelle guerre navali. Si tratta di una flotta che è di stanza fissa nel porto e con la sua mera esistenza influenza sul corso della guerra. È una flotta che esiste, ma non agisce. In termini generali si potrebbe descrivere come qualcosa che deve impressionare e avere un effetto senza dover fare granché. A questo scopo deve avere una certa fama e nessuno deve dubitare della sua capacità potenziale di entrare in azione.

La via diretta è quella preferita

Anche se, da quando esiste, l'organo di mediazione della SSR della Svizzera romancia non è mai stato sollecitato, sarebbe forse un po' troppo semplice volerla vedere solo come una flotta in potenza. I motivi per i quali viene contattato così di rado sono senz'altro molteplici. Innanzitutto, in confronto alle altre società affiliate, la SSR della Svizzera romancia ha una cerchia di radioascoltatori e telespettatori molto ristretta. A ciò si aggiunge il fatto che di regola i reclami vengono indirizzati direttamente al collaboratore interessato o a uno dei suoi superiori. A queste persone il consumatore comunica il proprio disappunto in merito a una trasmissione in modo diretto e la faccenda si risolve lì. In conclusione va anche detto che la redazione della SSR della Svizzera romancia fa un ottimo lavoro come d'altronde pure le sue società affiliate.

Nondimeno sono convinto che anche per i programmi romanci della SSR è necessario un organo di mediazione. All'occorrenza, i radioascoltatori e i telespettatori devono avere la possibilità di rivolgersi a un'autorità neutrale per denunciare una violazione del principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti.

Il mio unico caso (finora)

Un servizio televisivo della RTR ha indagato sui sospetti secondo cui alcuni membri del partito engadinese FREIE LISTE facessero affari privati con abitazioni secondarie, nonostante lo stesso partito lottasse contro la loro costruzione. Il servizio iniziava con la seguente affermazione: «*Predicare che le abitazioni devono essere per la gente del posto, ma venderle agli stranieri*». A dimostrazione di quanto detto è stato citato l'esempio del vicepresidente del partito, che pur essendo contrario alle abitazioni secondarie, avrebbe cercato di venderne una nel Comune di Celerina per circa 1,2 milioni di franchi. Il servizio continuava sottolineando quando ciò fosse contraddittorio: «Ina contradicziun. Ni cun auters plaid: Predicar aua e beiber vin.» Al vicepresidente era stata data la possibilità di difendersi dalle accuse davanti alle telecamere. E fin qui, nessun problema. Infatti non è lui ad avermi contattato.

Il servizio della RTR destava però anche l'impressione che, oltre al vicepresidente della FREIE LISTE, anche l'architetto X facesse affari con la vendita di abitazioni secondarie. Quest'ultimo, che è pure membro del partito, si rivolse a me con un reclamo nel quale contestava la tendenziosità del servizio e sosteneva che il realizzatore aveva mentito.

Da un esame più attento capii cos'era accaduto: l'architetto X aveva solo ristrutturato una camera in una capanna, sprovvista di acqua ed elettricità, situata in Val Bregaglia. Per giunta nel servizio la capanna non si vedeva nemmeno. Inoltre l'architetto X non aveva intenzione di venderla. Sono giunto alla conclusione che al telespettatore sono stati presentati fatti incompleti, poiché non è stato precisato che l'abitazione in questione era in realtà soltanto una capanna senza allacciamento alla rete idrica e a quella elettrica e non una vera abitazione secondaria come nel caso del vicepresidente del partito. Oltretutto l'architetto X non si è potuto esprimere in merito alle accuse sollevate contro di lui.

Nel mio rapporto conclusivo comunicai alle parti interessate che il telespettatore non disponeva di sufficienti informazioni per farsi un'opinione fondata, dato che erano stati omessi elementi centrali nella presentazione dei fatti e degli avvenimenti. Ritengo quindi che il suo reclamo fosse giustificato. La sua affermazione secondo cui la RTR avrebbe divulgato menzogne invece, a mio avviso, andava troppo oltre. L'architetto X non ha interposto ricorso.

swissinfo: ascoltare attentamente le critiche

SYLVIA EGLI VON MATT

Da oltre un decennio swissinfo.ch adempie il mandato d'informazione all'estero conferitole dalla Confederazione e va così a completare l'offerta online delle emittenti radiofoniche e televisive della SSR. Il servizio internazionale della SSR, garantito in dieci lingue, è pensato in primo luogo per un pubblico internazionale interessato alla Svizzera e per gli Svizzeri all'estero.

La legge definisce il quadro

Il servizio swissinfo è parte della cosiddetta «ulteriore offerta editoriale» della SSR. Con l'entrata in vigore della revisione della legge sulla radiotelevisione a metà del 2016 anche questa offerta sottostà a disposizioni in larga parte identiche a quelle applicate alle trasmissioni radiofoniche e televisive mandate in onda (art. 4 e 5 come pure art. 91 segg. LRTV). Una particolarità è però che i reclami che concernono l'ulteriore offerta editoriale della SSR devono essere documentati (art. 92 cpv. 5 LRTV). Inoltre il principio della pluralità dell'articolo 4 capoverso 4 della legge sulla radiotelevisione si applica esclusivamente ai dossier dedicati alle elezioni o alle votazioni e i reclami contro il rifiuto di accordare l'accesso sono presi in considerazione solo se riguardano la parte redazionale. Anche in questo caso è quindi rilevante in primo luogo il principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti e le esigenze minime relative al contenuto.

Come mediatrice, faccio da paciere e mi considero una specie di muro del pianto. Ritengo che ascoltare attentamente e voler capire cosa viene criticato e perché sia il mio compito principale. Oltre a ciò devo anche spiegare i meccanismi giornalistici, ad esempio i criteri di selezione, che sono perlopiù poco noti al largo pubblico. Talvolta già solo così è possibile chiarire fraintendimenti. Per converso, reputo importante sensibilizzare la redazione alla critica e alle esigenze dei lettori. In questo modo si può contribuire alla garanzia della qualità.

Una difficoltà particolare che deve affrontare l'organo di mediazione di swissinfo è data dal plurilinguismo, ovvero dal fatto che, di tanto in tanto, i reclami concernono questioni linguistiche, come ad esempio le scelte lessicali della redazione russa. Poiché non padroneggio questa lingua, in situazioni del genere devo adoperarmi per trovare un sostegno che sia imparziale.

Pochi casi

Di regola swissinfo riceve solo pochi reclami (nel 2014 tre, nel 2015 uno e nel 2016 nessuno). Sono ipotizzabili varie ragioni. Questo stato di cose si potrebbe innanzitutto ricondurre al fatto che la redazione svolge un ottimo lavoro; tuttavia va detto che ciò è vero anche per la radio e la televisione della SRF, per cui sono invece presentati molti più reclami. È poi pensabile che gli utenti di swissinfo siano meno coinvolti emotivamente, dato che spesso non vivono qui. Gli utenti residenti in Svizzera invece fanno tendenzialmente parte di un'élite dell'informazione che, se lo vuole fare, dispone di altri canali per reagire. Infine va considerato che i contenuti di swissinfo sono meno politicizzati rispetto a quelli della radio e della televisione SRF.

Il numero limitato di casi consente anche il dialogo con i reclamanti. La procedura prestabilita resta però la stessa: la ricezione del reclamo viene confermata e parafrasata per assicurarsi che sia stata capita bene. Successivamente si chiede alla redazione di prendere posizione in merito alla questione e si effettuano indagini per proprio conto onde arrivare a definire un parere coerente che viene poi comunicato per iscritto oppure, occasionalmente, in un colloquio personale. Il colloquio viene riportato in un verbale di deliberazione. A questo punto per l'organo di mediazione il caso è chiuso e viene registrato nella statistica del rapporto annuale.

Emittenti private: un giudizio personale

OLIVER SIDLER

L'organo di mediazione delle emittenti radiofoniche e televisive private della Svizzera tedesca e romancia è attivo dal 1° aprile 2007, ovvero dall'entrata in vigore della nuova legge sulla radiotelevisione. Da allora fino alla fine del 2016 è stato mediatore il dottor Guglielmo Bruni, ex presidente del tribunale civile di Basilea-Città. A partire dal gennaio del 2016 ho assunto io questa funzione e già prima ero il sostituto di Guglielmo Bruni. Con entrata in carica alla medesima data, l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva ha nominato quale mio sostituto Toni Hess, che è anche il mediatore della SSR della Svizzera romancia.

L'organo di mediazione può essere contattato per posta, telefonicamente, via e-mail o tramite il modulo di contatto disponibile sul sito web. I reclami non devono soddisfare criteri formali troppo rigidi. Nel 2007 abbiamo però deciso che devono almeno essere presentati in forma scritta. Inizialmente ritenevamo che le e-mail non potessero essere considerate come testi scritti poiché non contenevano la firma autografa del reclamante. Tuttavia in un incontro con gli altri mediatori e l'AIRR abbiamo constatato che non tutti gli organi di mediazione adottavano questa prassi. La questione al centro della discussione era soprattutto se un'e-mail soddisfacesse i requisiti legali posti dall'articolo 92 capoverso 5 LRTV (forma scritta). Alla fine, per chiarire l'incertezza, l'AIRR si è rivolto all'Ufficio federale delle comunicazioni che ha giudicato conformi alla legge anche i reclami non firmati. Tuttavia per identificare il reclamante esigiamo che nelle richieste inoltrateci via e-mail venga indicato il nome completo e l'indirizzo del mittente.

Un servizio facilmente accessibile

Non è mai stato rilevato statisticamente quali siano i mezzi di comunicazione usati per presentare i reclami presso l'organo di mediazione. Dal punto di vista della lunghezza dei testi si constatano tuttavia grandi differenze: i reclami

inviati per posta sono spesso molto più estesi; in particolare, ma non solo, quando sono inviati da avvocati. I reclami presentati via e-mail sono invece molto più concisi. Talvolta sono talmente stringati da rendere difficile capire esattamente cosa o quale trasmissione voglia contestare il reclamante. Riceviamo spesso reazioni piuttosto emotive da parte del pubblico in merito a una singola trasmissione, senza che venga specificato nel dettaglio per quale motivo i principi legali in materia di programmi radiotelevisivi sarebbero stati violati. In questi casi spieghiamo ai reclamanti qual è il nostro compito e chiediamo loro di precisare meglio l'oggetto del reclamo. Di solito alleghiamo le disposizioni pertinenti in materia di programmi o rimandiamo alle informazioni corrispondenti che si trovano sul nostro sito Internet, indicando l'apposito link. In questa sede va però sottolineato chiaramente che noi, in quanto organo di mediazione, vogliamo essere un servizio di facile accesso e non pretendiamo che i reclamanti illustrino dettagliatamente, magari addirittura con riferimenti alla legislazione, quali singole disposizioni siano state violate. A nostro avviso è sufficiente se si capisce cosa viene contestato, come ad esempio la mancanza di correttezza nella presentazione di fatti e avvenimenti in un contributo mediatico o l'orario della messa in onda di una trasmissione potenzialmente nociva per la gioventù ai sensi dell'articolo 5 della legge sulla radiotelevisione.

Riprese di un coro di Jodler

Annualmente all'organo di mediazione pervengono circa 50 reclami. Nella maggior parte dei casi non posso prenderli in considerazione perché non sussistono i requisiti legali di entrata nel merito o non viene contestata una violazione del diritto in materia di programmi. I reclamanti si lamentano invece della qualità dell'audio o di non aver potuto intervenire telefonicamente durante una determinata trasmissione (perché non si riesce mai a prendere la linea). C'è poi chi chiede una replica di una bella trasmissione o la continuazione della serie di un programma. All'organo di mediazione vengono anche chieste etichette o penne con il logo dell'emittente in omaggio. In media una volta alla settimana l'organo di mediazione riceve una copia di un brano o un video musicale e viene pregato di trasmetterla in onda. Gli vengono frequentemente inviati anche CD con registrazioni di bande musicali o cori di Jodler. In

questi casi senza valutazione materiale, comunico con i reclamanti e i responsabili del programma e cerco una soluzione soddisfacente per entrambe le parti oppure segnalo ai reclamanti qual è l'organo competente (ad es. Ufficio federale delle comunicazioni, Seco, Commissione svizzera per la lealtà ecc.). Quando ricevo CD o brani, ringrazio il mittente precisando che l'organo di mediazione non può mettere in onda musica.

Gli effettivi reclami in relazione a un programma che restano sono in media circa otto casi all'anno. La maggior parte dei reclami riguarda una cronaca scorretta (parziale, politicamente tendenziosa), ma anche la pluralità delle opinioni, la moralità pubblica e la dignità umana. Finora abbiamo dovuto valutare un solo reclamo concernente il rifiuto di accordare l'accesso a un programma (durante l'anno elettorale del Parlamento svizzero). Va detto che in nessuno dei reclami che abbiamo esaminato sono state riscontrate gravi violazioni degli obblighi di diligenza in ambito giornalistico. Sono stati fatti errori e vi sono stati casi in cui fatti e avvenimenti non sono stati riportati correttamente. Nelle loro prese di posizione le redazioni hanno affrontato approfonditamente le contestazioni formulate dai reclamanti; inoltre in alcuni casi sono subito stati ammessi certi errori e sono stati previsti miglioramenti. Le emittenti hanno sempre rispettato i termini accordati e in genere hanno cooperato bene con l'organo di mediazione.

Primo passo: conferma di ricezione

Dopo aver ricevuto un reclamo in merito a un programma che soddisfa i requisiti di legge, confermiamo la ricezione al reclamante e gli segnaliamo che provvederemo a chiedere all'emittente una presa di posizione. Contemporaneamente all'invio della conferma di ricezione del reclamo, viene spedita una lettera all'emittente con la richiesta di rilasciare una presa di posizione, dettagliata e in forma scritta, entro un dato termine (di regola entro 10-20 giorni) e di far avere una copia della trasmissione contestata all'organo di mediazione. Quando ricevo la presa di posizione dell'emittente, evito di leggerla subito. Mi sembra invece molto più importante visionare o ascoltare il servizio criticato senza conoscere tale parere per potermi creare una prima opinione personale. Dopo l'ascolto o la visione del servizio, passo poi alla lettura della presa di

posizione dell'emittente. Questo è anche il momento in cui si decide quale procedura adottare per trattare la questione. L'articolo 93 della legge sulla radiotelevisione prevede la possibilità di discutere la questione con l'emittente o, nei casi di lieve gravità, trasmetterle la pratica per disbrigo diretto, predisporre un incontro fra le parti oppure fare eventuali raccomandazioni all'emittente redigendo un rapporto. In ogni caso, al più tardi 40 giorni dopo il deposito del reclamo, l'organo di mediazione comunica per iscritto alle parti i risultati delle indagini e le modalità di disbrigo del reclamo (con il consenso delle parti, il disbrigo può essere verbale). Finora di regola è nostra prassi rilasciare un rapporto conclusivo in forma scritta e predisporre un incontro fra le parti solo in casi eccezionali, cioè se le circostanze lo impongono. In tutte le procedure di reclamo di cui ci siamo occupati fino ad oggi, è stata organizzata soltanto una volta una mediazione diretta in presenza delle parti. Tutti gli altri casi sono stati conclusi con rapporti conclusivi in forma scritta.

In questi rapporti di solito viene riassunto brevemente il contenuto del reclamo e in seguito viene riportata la presa di posizione dell'emittente o una sua sintesi. Questo permette al lettore di venire a conoscenza sia degli argomenti del reclamante, sia di quelli dell'emittente. In conclusione viene illustrato il parere dell'organo di mediazione. Si tratta dell'opinione del mediatore, che non deve necessariamente corrispondere all'interpretazione delle disposizioni in materia di programmi da parte dell'Autorità indipendente di ricorso. È una valutazione personale della trasmissione da un punto di vista imparziale e oggettivo. A seconda del caso, l'emittente viene informata in merito a eventuali errori o ambiguità presenti nel servizio contestato e, se necessario, vengono anche formulate raccomandazioni. Tali raccomandazioni possono essere ad esempio l'invito a togliere un servizio dall'archivio elettronico o a modificarlo, un ammonimento sull'importanza di rispettare determinati obblighi di diligenza giornalistica in futuro oppure anche la richiesta di presentare al reclamante delle scuse da parte dell'emittente.

Solo pochi reclami sono stati trasmessi all'AIIR dopo la conclusione della procedura di conciliazione. Dall'inizio della nostra attività nel 2007 sono stati complessivamente sette. In linea generale l'organo di mediazione sembra adempiere in modo soddisfacente la propria funzione di intermediario tra le parti in causa.

RTV private romande: buoni risultati

DENIS SULLIGER

Con lettera del 28 marzo 2007, sono stato designato mediatore dell'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR) per la Svizzera romanda. Sono stato rinominato in questa funzione per il periodo 2012-2015 con lettera del 19 dicembre 2011 e per il periodo 2016-2019 con lettera del 5 novembre 2015. Non so per quale motivo mi è stata attribuita questa carica. Forse perché ho esercitato la funzione di presidente del consiglio di amministrazione di ICI Télévision prima della sua fusione con altre emittenti per diventare La Télé. Nella Svizzera romanda esistono nove emittenti radiofoniche e quattro canali televisivi titolari di concessione.

Nonostante questa presenza mediatica relativamente densa, l'attività del mediatore si rivela molto limitata poiché al 31 dicembre 2016 mi erano stati presentati solo 12 reclami ricevibili, ai quali si aggiungono due reclami concernenti giochi televisivi che competevano all'Ufficio federale delle comunicazioni (UFKOM). Sei casi riguardavano la protezione della moralità pubblica, tre concernevano l'ambito politico e due erano incentrati sulla protezione dei diritti della personalità.

Il mediatore cerca, laddove possibile, di organizzare una seduta di conciliazione, procedura che in genere dà buoni risultati. Il rapporto del mediatore ha sempre potuto essere depositato entro il termine dei 40 giorni previsto dalla legge. Tre casi sottoposti al sottoscritto sono stati oggetto di un'azione dinanzi all'Autorità indipendente di ricorso (causa b.657, Stauffer contro Télé Onex; b.605, la Fraternità San Pio X contro Radio Rouge FM e b.645, i candidati della lista Ouverture contro Rhône FM).

Ci si può chiedere per quali motivi vengono presentati così pochi reclami. È perché la procedura è poco nota o perché i programmi delle emittenti romande sono atoni? La domanda resta aperta.

RTV private svizzere italiane: Rari reclami

FRANCESCO GALLI

Oltre alle radiotelevisioni che diffondono dal Ticino verso le zone di lingua italiana (Ticino e Moesano), la competenza del mediatore di lingua italiana dovrebbe comprendere anche le emittenti site nel Cantone dei Grigioni che diffondono principalmente in tedesco, ma che secondo le concessioni devono anche assicurare delle trasmissioni in italiano destinate alle Valli di Poschiavo e di Bregaglia.

Le televisioni sono «TeleTicino» (Regione 13 Ticino) e «Südostschweiz TV» (Regione 12 Svizzera sud orientale). Le radio sono invece, per il Ticino, «Radio Fiume Ticino» (Regione 33 Sopraceneri, che diffonde anche nel Moesano) e «Radio 3i» (Regione 34 Sottoceneri) e, per i Grigioni, l'emittente «Radio Grischa».

L'organo di mediazione per le emittenti private di lingua italiana è raramente sollecitato. Dalla sua istituzione a oggi sono stati presentati in tutto quattro reclami, uno nel 2008, uno nel 2009 e due nel 2011. Questo fatto è facilmente spiegabile con il numero ridotto di emittenti e la relativa modesta produzione di contributi informativi, ma probabilmente anche con la poca conoscenza della possibilità di interporre reclamo.

Tamedia: anche confessore e terapeuta

IGNAZ STAUB

Nella prefazione dell'edizione del 2016 dell'annuario «Qualità dei media», curato dal Fög (*Forschungsinstitut Öffentlichkeit und Gesellschaft*) dell'Università di Zurigo, il professor Stephan Russ-Mohl dell'Università della Svizzera italiana si esprime sul tema della gestione della qualità nel giornalismo in un periodo di forti rivolgimenti («Journalistisches Qualitätsmanagement in der Disruption»). Secondo Russ-Mohl, che è direttore dell'*European Journalism Observatory*, la Svizzera dispone effettivamente di infrastrutture di prima categoria con centri di formazione come il MAZ, un'elevata concentrazione di istituti di ricerca nel settore dei media, numerose riviste specialistiche, mediatori e un Consiglio della stampa notevolmente attivo.

Tuttavia una buona infrastruttura deve essere adeguatamente sfruttata ed è questo aspetto che secondo Russ-Mohl va ancora migliorato: «Rispetto a come dovrebbero andare le cose, non è solo il giornalismo mediatico, ma anche altre infrastrutture che garantiscono la qualità giornalistica a trovarsi in uno stato deplorabile. Grazie alle prescrizioni legali in Svizzera i mediatori sono più numerosi che in altri Paesi, ma restano invisibili.»

Secondo il giudizio di Stephan Russ-Mohl i «più operosi» sono tutt'al più i mediatori di SRF e *Tamedia Deutschschweiz*: «Tuttavia nessuno di loro funge nemmeno lontanamente da punto di approdo e orientamento per il giornalismo svizzero in maniera anche solo in parte equiparabile al ruolo che ha negli Stati Uniti l'attuale public editor del *New York Times* Liz Spayd o Margaret Sullivan, che la ha preceduta.» I due svizzeri sono quindi troppo clementi? Bill Keller, caporedattore del *Times* dal 2003 al 2011, ha paragonato l'incontro con il mediatore a un appuntamento dal proctologo per una colonscopia.

Prima del «New York Times»

Ad ogni modo il sito web dell'editore zurighese descrive il compito del titolare del posto così: «Il mediatore di Tamedia riceve i reclami relativi ai contenuti

redazionali e alla pubblicità nelle pubblicazioni per la Svizzera tedesca come pure in «20 minutes» e «20 minuti». Chiunque può contestare un articolo, una trasmissione o un annuncio pubblicitario. Il reclamo deve essere effettuato in forma scritta o via e-mail. Tutte le richieste restano confidenziali e viene fornita una risposta entro 60 giorni.»

Tamedia ha assunto un mediatore nel 1999, ovvero quattro anni prima del *New York Times*, che si è sentito in dovere di creare un posto soltanto nel 2003 dopo lo scandalo degli articoli inventati dal reporter ventisettenne Jason Blair, malgrado il grande scetticismo degli oltre 1000 membri della redazione. Il primo mediatore indipendente senza vincoli di subordinazione di *Tamedia* è stato il dottor Arthur Liener, ex comandante di corpo e capo dello Stato maggiore generale dell'esercito svizzero.

Stando al suo articolo di congedo, nei suoi 11 anni e mezzo di attività Liener ha trattato circa 1000 lettere che, diversamente da oggi, allora venivano inviate esclusivamente per posta: «L'interrogativo in merito alla necessità di un mediatore si risponde da sé già solo guardando al numero di reclami ricevuti.» Nell'articolo Liener, dottore in fisica, richiamava alla mente quanto gli fosse piaciuto poter impostare il lavoro liberamente, seguendo una propria visione, poiché all'epoca nel settore della stampa non c'erano dei modelli di riferimento per un mediatore.

Secondo lui, l'organo di mediazione di *Tamedia* copriva proprio «quell'area indefinita tra la lettera del lettore e la querela.» Come oggi, anche allora, continuava l'ex mediatore, non tutti i reclami riguardavano contenuti redazionali, ma anche problemi legati agli abbonamenti, al recapito e alla fatturazione. Inoltre quando si trovava confrontato a persone che lo vedevano come una sorta di «telefono amico» per tutte le questioni, le indirizzava all'ente giusto, esterno alla casa editrice. Ancora oggi questi tipi di problemi vengono risolti così, anche in caso di reazioni totalmente estranee al settore come lamentele concernenti voli in ritardo, impiegati arroganti agli sportelli o l'esplosione dei premi della cassa malati.

Dalle esperienze di Arthur Liener durante il suo periodo in carica si deduce che il mediatore funge talvolta anche da confessore e terapeuta, un ruolo che a seconda dei casi assume volentieri o controvolontieri. Controvolontieri quando

diventa un punto di sfogo di frustrazioni e cattiverie indirizzate ai giornalisti o alle redazioni. Ma questo fa parte del lavoro. Quello del mediatore, dicono, non è un mestiere in cui ci si fanno molto amici.

Dal pensionamento di Arthur Lieners, nel 2010, è aumentato il numero di reclami che arrivano annualmente. Ciò è sicuramente dovuto al fatto che, al giorno d'oggi, le reazioni dei lettori vengono trasmesse prevalentemente via e-mail e si possono quindi redigere più velocemente e inviare più facilmente rispetto all'epoca delle macchine da scrivere. Dalla sua entrata in servizio nel maggio 2010, l'attuale mediatore di *Tamedia* ha ricevuto in media 165 reclami l'anno, di regola inoltrati da persone singole e meno frequentemente da autorità, aziende o istituzioni.

La sospettata censura

Al giorno d'oggi i reclamanti reagiscono perlopiù puntualmente, cioè riferendosi in modo mirato al contenuto di un articolo o di un contributo online. Di solito non è l'indignazione in merito alla cronaca sull'attualità nazionale e internazionale a motivare i reclami, ma piuttosto un coinvolgimento personale o talvolta l'intolleranza, soprattutto negli ambiti sanità, religione, scuola e istruzione, animali e protezione degli animali.

Due volte in sei anni è capitato che lo stesso mediatore di *Tamedia* sia stato oggetto di un reclamo: in un caso per via di un articolo che riguardava la cronaca sul conflitto di Gaza, in un altro a causa di un suo contributo sulla prepotenza delle persone che vogliono sempre aver ragione. Peraltro gli articoli redatti dal mediatore, che vengono pubblicati mensilmente in una rubrica speciale («In eigener Sache») del *Tages-Anzeiger* e del *Bund*, sono certamente un buon modo per sensibilizzare i lettori sugli interrogativi e sui problemi del lavoro giornalistico.

Un motivo di disappunto frequente sono i commenti online. I reclamanti condannano i criteri secondo cui vengono pubblicati o cancellati e alcuni arrivano anche a rimproverare a *Tamedia* di aver assunto un censore che li sceglie in base a una linea politica. Un'insinuazione facile da confutare, dato che questo tipo di rimostranza arriva con la stessa frequenza sia da sinistra che da destra. Evidentemente alcuni lettori credono, erroneamente, di essere i proprietari

dei forum di dibattito e ritengono che l'editore non debba intromettersi, anche se in realtà per legge è poi quest'ultimo a dover rispondere dei contenuti.

I pochi temi politici che con una buona regolarità comportano reclami sono la questione degli stranieri, a livello nazionale, mentre, per quanto riguarda la cronaca estera, il conflitto israelo-palestinese. A margine, di tanto in tanto, vengono presentati anche reclami che riguardano la pubblicità telefonica e la distribuzione dei giornali, ai quali di solito gli organi responsabili rispondono prontamente.

Raramente, oltre a contestazioni generali, ad esempio in merito a come viene riportata l'attualità russa, c'è anche chi critica la cronaca di un prodotto specifico, dopo averlo analizzato approfonditamente. È capitato ad esempio nel caso di un esperto di pedagogia dei media che voleva disdire l'abbonamento al *Tages-Anzeiger*. Su proposta dell'editore, che gli ha offerto un abbonamento gratuito in cambio, sull'arco di tre mesi questo lettore ha esaminato minuziosamente la testata e ha redatto un rapporto di 45 pagine di critica e lode, che valeva davvero la pena leggere. In un altro caso, un grafico pubblicitario ha esposto dettagliatamente cosa non apprezzava nell'impaginazione e nell'impostazione tipografica della rivista *Magazin*.

Nel 1955 i *Nieman Reports dell'Harvard University* hanno pubblicato i «dieci comandamenti del giornalismo». Il terzo comandamento sembra pensato apposta per i mediatori: «Prendi sempre sul serio il tuo lavoro, ma non prendere mai troppo sul serio te stesso.»

Tamedia romanda: intermediario indipendente

DANIEL CORNU

Una rapida occhiata indietro: ho assunto la carica di mediatore della *Tribune de Genève* nel novembre 1998. Prima ero stato caporedattore di questo quotidiano per poco più di dieci anni, dal gennaio 1982 all'estate del 1992. Oggi sono quindi un veterano e il più anziano tra i mediatori svizzeri attualmente attivi, l'ultimo della stampa scritta in Svizzera romanda. Ai tempi ero vicepresidente del Consiglio svizzero della stampa (CSS) e, come tale, presidente della sezione romanda. Sono stato anche direttore del Centro romando per la formazione dei giornalisti CRFJ («Centre romand de formation des journalistes») a Losanna come pure insegnante di etica del giornalismo all'Università di Neuchâtel.

Le mie attività di formatore e insegnante si sono protratte, e anche ampliate, fino all'età del mio pensionamento. Mi sono presto trovato ad aspettare con impazienza il momento di cedere la mia funzione in seno al CSS, dopo aver partecipato attivamente al suo ampliamento e soprattutto all'aggiornamento della Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista (1999-2000), in stretta collaborazione con Roger Blum, che all'epoca ne era il presidente. Devo dire che nella pratica non mi è sembrato veramente incompatibile assumere la vicepresidenza del Consiglio ed esercitare al contempo un'attività di mediatore. Mi sono sempre servito del codice deontologico come bussola affidabile. Non mi ricordo di aver mai incontrato un qualche conflitto di interesse tra le due funzioni. Tuttavia, rimane sempre il fatto che l'appartenenza a due livelli - non parliamo di autorità! - di autoregolazione della professione non poteva, dal mio punto di vista, che essere temporanea. Alla fine del 2003 ho quindi rinunciato a chiedere la riconferma del mio mandato in seno al CSS.

Contesto in mutamento, condizioni stabili

Oggi il mio lavoro di mediatore non si svolge più del tutto nello stesso contesto dei miei primi anni. Se per nove anni esisteva un solo quotidiano, la *Tribune de*

Genève, dal 2007 se ne sono venuti ad aggiungere tre (per la regione di Ginevra *24 heures* e *Le Matin*) e una moltitudine di riviste, inizialmente per il gruppo lemanico Edipresse e dal 2012 per il gruppo zurighese Tamedia. L'evoluzione che ha segnato questi anni più di ogni altra cosa sono poi tutte le edizioni e ramificazioni online di queste pubblicazioni.

Nella prima fase lavoravo su un oggetto effimero, ma stabile e facilmente archiviabile, fatto di fogli di giornale stampati, testi e immagini; un pubblico di lettori ben delimitato e identificabile e un accordo implicito su un insieme di temi e rappresentazioni che alimentavano un «contratto di lettura» tra il giornale e il suo pubblico. Nel corso della seconda fase si sono venuti ad aggiungere una realtà virtuale e volatile, costituita da pagine elettroniche; un pubblico difficile da inquadrare, talvolta nascosto e un accordo fluttuante sulle sue aspettative, misurate sulla base della variazione del numero di clic che premiano i temi scelti dalla redazione web.

Quando riprendo in mano il mio mansionario per la *Tribune de Genève*, ritrovo i principi fondamentali della mediazione nel settore della stampa: un intermediario indipendente tra il giornale e i suoi lettori, per i quali è l'interlocutore di riferimento; un organo cui appellarsi, dotato di una competenza di conciliazione e appianamento delle divergenze in caso di controversia; colui che risponde a tutte le domande dei lettori sul modo in cui la redazione affronta l'attualità e che ha anche una sua rubrica periodica nelle colonne del giornale. Il documento specifica anche, e proficuamente, ciò che il mediatore non è: un critico della formula redazionale, un censore delle prese di posizione editoriali, un surrogato del giudice quando un reclamo chiede un risarcimento di danni. L'esperienza ha dimostrato che il mio mansionario era ben fondato.

Con l'ampliamento della mia funzione a tutte le pubblicazioni del gruppo Edipresse, non è cambiato in modo sostanziale. È stata formalizzata qualche disposizione esistente, ad esempio il tempo di lavoro del mediatore (25%) e l'attribuzione di un ufficio presso la redazione della *Tribune de Genève*. Di solito passo in redazione ogni giorno e ci resto per due o tre ore. La mia rubrica non appare più su carta ma in rete, su un blog a tema (*Page du médiateur*).²⁷

²⁷ www.mediateur.tamedia.ch

Queste condizioni sono rimaste uguali anche con il trasferimento delle testate lemaniche al gruppo Tamedia. La natura e la durata del mio contratto hanno subito leggere variazioni nel corso degli anni, senza mai derogare a un principio di solidità volto a garantire l'indipendenza della funzione. Attualmente ho un mandato rinnovabile di due anni. Il mio impiego dipende direttamente dal consiglio di amministrazione del gruppo, al quale devo sottoporre un rapporto annuale.

Una procedura di reclamo dinanzi al mediatore non è pubblica. Il reclamante riceve personalmente una risposta per posta o via e-mail. Nelle situazioni in cui è necessaria una consultazione interna, i rapporti e le dichiarazioni delle parti sono trattati con confidenzialità. Capita però spesso che i reclami siano fonte di ispirazione per gli articoli del mio blog *Page du médiateur*. In questi casi è mio dovere ottenere l'accordo formale del reclamante o, perlomeno, fare in modo che le persone realmente coinvolte non siano identificabili.

Il mio blog, il volto visibile della funzione

Gli articoli sul mio blog *Page du médiateur* costituiscono la parte visibile della mia attività. Li pubblico, da sempre, al ritmo di due articoli al mese circa. Una loro versione adattata al formato cartaceo è ripresa occasionalmente dalla *Tribune de Genève* e da *24 heures*.

La scelta di riprendere gli articoli del mio blog nelle colonne dei quotidiani cartacei influisce direttamente sulla visibilità del mediatore, sul suo pubblico e sull'affermarsi della sua presenza come risorsa per i lettori. Nei confronti di quella parte del pubblico ancora poco avvezza alle nuove tecnologie, mi sembra importante che il ritmo di pubblicazione sia sufficientemente regolare. Il rimando alla *Page du médiateur* che si trova sulla pagina iniziale dei blog della *Tribune de Genève* e di *24 heures* non viene visto da chi legge esclusivamente la stampa cartacea.

Nel corso del 2016 tutti i reclami pervenuti al mediatore concernenti il trattamento giornalistico dell'attualità - fondati o meno che fossero - si riferivano alla versione cartacea di questi due quotidiani regionali. Nessun reclamo inerente alla prassi professionale o al rispetto della deontologia, ossia il vero ambito di competenza del mediatore, era motivato da una pubblicazione in

rete. Quanto al *Matin*, testata molto popolare, la cui versione online è già parecchio sviluppata, si constata che un'esigua maggioranza dei reclami continua a fondarsi sul giornale tradizionale. Bisogna quindi desumere che le reazioni dei lettori in merito al modo in cui la redazione tratta l'attualità, ricche in termini di comunicazione sociale e contenuti deontologici o etici, siano ancora indotte praticamente quasi del tutto dalla stampa tradizionale?

Il numero di reclami varia poco. Per la stampa di Tamedia della Svizzera romanda si situa tra 80 e 110 all'anno. La portata dei reclami invece varia molto. Alcuni comportano uno scambio di corrispondenza piuttosto consistente. Altri si risolvono con una breve risposta o un colloquio telefonico. Per principio rispondo sempre servendomi dello stesso mezzo di comunicazione usato dall'autore del reclamo. Solo in rari casi chiedo aiuto ai servizi della segreteria per impostare una lettera intestata. Gli scambi avvengono ormai praticamente sempre tramite posta elettronica.

Questa panoramica delle mie attività non sarebbe completa se dimenticassi di menzionare un aspetto meno evidente del mio lavoro. Non mi occupo solamente dei reclami concernenti le prestazioni propriamente giornalistiche (titoli, articoli, illustrazioni). Mi occupo anche di reclami che riguardano le relazioni tra i lettori e il giornale. Può trattarsi ad esempio della gestione delle lettere dei lettori, del controllo dei commenti online, dell'amministrazione dei blog oppure delle attività commerciali dei giornali, in particolare la loro distribuzione e il marketing.

«La mia lettera è stata accorciata...», «Il mio commento è stato scartato senza motivo...», «Stamattina non è arrivato il giornale...». Il mediatore esiste anche per questo tipo di lettori.

AZ Medien: prendere sul serio tutti i «querelanti»

RENÉ RHINOW

Dalla fine del 2012 AZ Medien dispone di nuovo di un organo di mediazione, dopo una lunga interruzione. I suoi compiti e la procedura di reclamo sono disciplinati dal regolamento emanato dal comitato preposto alla cura degli aspetti pubblicistici della casa editrice. Tale regolamento definisce il senso e lo scopo dell'organo di mediazione in questi termini:

«L'attività dell'organo di mediazione va a completare il sistema di protezione giuridica esistente. In particolare, persone, società e istituzioni che non avrebbero altrimenti opzioni legali per agire possono così disporre di una possibilità di reclamo semplice e informale. In questo modo l'organo di mediazione contribuisce a risolvere conflitti o perlomeno a mitigarli, a migliorare la qualità della cronaca e a garantire la pluralità delle opinioni.»

Questa triade di finalità dell'organo di mediazione include dunque compiti essenziali dell'attività di mediatore: mitigare i conflitti attraverso la mediazione e, nel migliore dei casi, risolverli, assicurare la qualità giornalistica e promuovere la pluralità delle opinioni. Nella mia esperienza si deve, in prima linea, prendere sul serio i reclamanti, ascoltarli, spiegare le condizioni di lavoro spesso difficili dei giornalisti, richiamare l'attenzione dei membri della redazione responsabili su principi dell'etica dei media ed elaborare soluzioni concrete.

Nel settore della stampa gli organi di mediazione esistono su base volontaria; vengono istituiti dalla casa editrice. D'altro canto, il *Consiglio della stampa* accoglie reclami contro tutti i media della stampa che denunciano violazioni del codice del giornalismo, ossia la «Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista». Chi contesta una pubblicazione apparsa in un media di AZ Medien è libero di scegliere se vuole rivolgersi esclusivamente all'organo di mediazione, esclusivamente al Consiglio della stampa o aspettare la mia valutazione prima di adire quest'ultimo.

Indipendenza, credibilità e reputazione

Il regolamento sopraccitato contiene prescrizioni in merito ai requisiti personali del mediatore. Viene messa in primo piano l'indipendenza politica, economica e personale di AZ Medien dagli importanti partner pubblicitari o dagli enti statali. L'organo di mediazione non è un organo di AZ Medien; lavora per proprio conto e non gli vengono impartiti ordini da nessuno. Io stesso lavoro per la casa editrice su mandato.

Sono richieste anche «un'elevata credibilità e un'ottima reputazione pubblica», esperienza con i media e l'opinione pubblica come pure conoscenze degli aspetti pratici del settore.

Il regolamento descrive i compiti dell'organo di mediazione come segue:

«L'organo di mediazione di AZ Medien si occupa del disbrigo di reclami di persone e istituzioni in relazione a contributi redazionali concreti in tutti i media del gruppo, inclusa l'offerta in rete. L'orientamento pubblicitario generale dei media di AZ Medien, invece, non rientra nell'ambito di competenza dell'organo di mediazione.»

Si deve quindi trattare di *contributi redazionali*, che non comprendono scritti di privati, ad esempio le lettere dei lettori. È invece responsabilità della redazione la scelta e il controllo di queste ultime. Per quanto riguarda la pubblicità, i reclami «concernenti la pubblicità» sono ammessi, in particolare nel caso della pubblicità politica. Questa formulazione non è del tutto chiara; tuttavia, a causa dell'assenza di reclami in questo ambito non è ancora stata sviluppata una prassi. Il requisito di fare riferimento a un contributo «concreto» esclude sicuramente reclami che criticano tendenze pubblicistiche o orientamenti politici. Tuttavia è ancora necessario concretizzare cosa significhi effettivamente «concreto» nella prassi. A mio avviso, anche una serie di più articoli che non rispetta la deontologia rientra nel mio ambito di lavoro.

Tutti i media della stampa di AZ Medien

Quali media sono considerati media della stampa di AZ? Sono i seguenti (incluse le gazzette): «az Aargauer Zeitung», «az Badener Tagblatt», «az Limmataler Zeitung», «az Solothurner Zeitung», «az Grenchner Tagblatt», «ot Oltner Tagblatt», «bz Basellandschaftliche Zeitung», «bz Basel»,

«Schweiz am Wochenende», «Stadtanzeiger Olten», «Anzeiger a.d.B. Affoltern», «Lenzburger Bezirks-Anzeiger», «Der Seetaler/Der Lindenberg», «Limmatwelle», «Wochenblatt Schwarzbubenland/Laufental», «Wochenblatt Birseck und Dorneck», «Berner Landbote», «Grenchner Stadtanzeiger», «Oberbaselbieter Zeitung».

Va osservato che le gazzette non contengono una parte redazionale o soltanto una piccola. Finora, durante il mio periodo in carica, non ho ricevuto reclami relativi a gazzette. Le versioni online dei singoli giornali o il portale Watson fanno invece parte di questa categoria e sono quindi dei media «rilevanti» per il mediatore. Di conseguenza, i reclami che pervengono all'organo di mediazione riguardano soprattutto i media della stampa citati; in totale annualmente sono circa 50. Un dato interessante è che non vengono quasi mai presentati reclami contro i portali online, nonostante il loro modo di trattare la cronaca sia spesso più «al limite» rispetto ai giornali cartacei, a causa dei ritmi di lavoro serrati e una strategia di comunicazione a effetto.

Nell'ambito radiotelevisivo la legge prescrive altri organi di mediazione e l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR). Per questo motivo, l'ambito di competenza dell'organo di mediazione di AZ non si estende alle emittenti radiofoniche e televisive della casa editrice («TeleZüri», «Tele M1», «TeleBärn», «tv24» e «tv25»).

Gli «interessati» al centro dell'attenzione

Un mediatore di regola entra in azione solo quando riceve *reclami individuali*. Il diritto al reclamo è riservato a persone, imprese e istituzioni che sono oggetto di una cronaca e ne subiscono conseguenze negative. Questa regola generale viene concretizzata nel seguente modo.

Aventi diritto al reclamo. La cerchia degli aventi diritto al reclamo è ampia e aperta. Possono anche essere partiti politici, camere di commercio o fondazioni come pure enti statali. Questi ultimi non hanno tuttavia presentato reclami negli scorsi quattro anni.

Reclamo individuale. Il reclamante deve essere oggetto della cronaca. Non è però necessario un coinvolgimento in senso giuridico; secondo la prassi da me avviata è sufficiente «sentirsi coinvolti». Parte della valutazione del reclamo

consiste nell'esaminare le critiche esposte sotto il profilo dell'etica dei media. Ciò corrisponde al senso della funzione del mediatore di prendere sul serio tutti i «querelanti». Così, ad esempio, abbiamo preso sul serio anche un uomo che criticava il modo sprezzante e discriminatorio nei confronti delle donne con cui si era espresso un giornale, malgrado lui stesso non fosse chiamato in causa dall'articolo.

Ricorso concernente l'accesso. Gli stessi aventi diritto al reclamo, esclusi gli enti statali, possono anche contestare il fatto che è stato negato loro l'accesso a singoli media del gruppo AZ senza motivi legittimi, così da ledere la pluralità delle opinioni. Talvolta il ricorso concernente l'accesso pone alcuni problemi: si tratta semplicemente di impedire che un privato venga «bloccato» in maniera generale, ad esempio perché non viene mai pubblicata nessuna delle sue lettere? O esiste un diritto di replicare (in alcuni casi ripetutamente) alle lettere di altri lettori? O bisogna addirittura prestare attenzione a considerare tutti coloro che scrivono lettere al giornale nella stessa misura? Queste domande possono essere rilevanti per un partito in campagna elettorale. Il diritto all'accesso non significa però la garanzia di vedersi pubblicare la versione originale e integrale di una lettera. La redazione è tenuta a effettuare un controllo dal punto di vista dell'etica dei media e può anche tagliare delle parti per ragioni di spazio o fare una cernita tra più invii di una stessa persona.

I caporedattori. Oltre ai privati, anche i caporedattori possono presentare all'organo di mediazione «controversie con terzi» affinché vengano esaminate. L'esperienza dimostra che frequentemente i reclami vengono inoltrati direttamente alla redazione e non al mediatore. Di solito, sono poi le redazioni a gestirli e a occuparsi del disbrigo. Probabilmente questa via diretta viene scelta quando il reclamante vuole confrontarsi con la redazione interessata e questo può essere un buon segno per la «vicinanza ai lettori» da parte del giornale. È però anche possibile che l'opzione di rivolgersi all'organo di mediazione non sia ancora abbastanza nota al pubblico, nonostante il mio contatto sia indicato nel colophon di tutti i media della stampa. Se vengo contattato dai caporedattori e non da privati, risponde la redazione, in alcuni casi con un riferimento alla mia presa di posizione.

Forma e scadenze. I reclami devono essere inoltrati al più tardi entro 10 giorni, per iscritto o via e-mail. Di regola, viene scelta la forma elettronica e, quindi, anche tutta la procedura che segue solitamente viene portata avanti via e-mail. Nel caso di un ricorso concernente l'accesso vige un termine di 30 giorni «a decorrere dalla data dell'ultima comunicazione di AZ Medien, con la quale è stato negato l'accesso».

Principi etici come parametro

Secondo il regolamento *«l'organo di mediazione esamina l'articolo oggetto del reclamo nell'ottica delle norme deontologiche riconosciute, in particolare la Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista e le direttive pubblicistiche di AZ Medien, il rispetto degli standard di qualità consueti del settore e la garanzia della pluralità delle opinioni»*. Lo statuto redazionale di AZ Medien e quello di «Schweiz am Wochenende» definiscono i principi pubblicistici su cui si fonda il gruppo AZ. Sotto il profilo dell'etica dei media appare rilevante l'impegno assunto da tutti i media di AZ Medien a *«mantenere e consolidare la loro credibilità attraverso la correttezza dei fatti riportati, la cura della lingua, la separazione tra notizie e commenti, la trasparenza nel modo di procurarsi le informazioni, la perseveranza nelle indagini come pure un trattamento equo di tutte le persone interessate»*. Il gruppo AZ riconosce inoltre espressamente la «Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista», il codice di condotta dell'associazione Stampa svizzera («Code of Conduct - Werbung in den Medien: Empfehlungen zum Umgang mit bezahlter Werbung», disponibile in tedesco) e delle direttive etiche e professionali per i membri della redazione (*«ethischen und handwerklichen Richtlinien für Redaktionsmitglieder»*). Queste direttive, emanate dal comitato preposto alla cura degli aspetti pubblicistici, approfondiscono i principi etici, ma non sempre in modo identico al codice giornalistico. Non mi competono reclami che riguardano l'orientamento pubblicistico generale di AZ Medien. Chi si lamenta del fatto che i commenti redazionali sono «troppo a sinistra» o «troppo a destra» o che prima di una votazione è stato dato più spazio a una parte rispetto all'altra non trova in me l'interlocutore giusto, a meno che non siano stati violati il diritto

all'accesso o i principi di etica dei media citati. Mi spetta ancor meno giudicare se una pubblicazione è buona o cattiva, interessante o noiosa, di alto livello o banale, ligia al Governo o critica dello Stato.

In confronto a quello che avviene per la radio e la televisione, è degno di nota il fatto che non si tratta di controllare la legittimità della cronaca. Il diritto civile e penale vigente non è quindi un parametro di valutazione. Questo non impedisce però certo al mediatore di far notare eventuali violazioni della legge nella sua valutazione.

Procedura flessibile

I reclami vengono presentati all'organo di mediazione. La mia segreteria conferma immediatamente la ricezione e mi inoltra l'invio. Secondo il regolamento, i reclami palesemente non validi e abusivi vengono respinti con una breve motivazione, circostanza che finora non si è però mai verificata. I reclami formalmente validi vengono poi trasmessi al caporedattore responsabile o al membro della redazione responsabile con copia al caporedattore per una presa di posizione scritta, che deve essere redatta entro 10 giorni e che, assieme al parere del mediatore, viene in seguito inviata al reclamante, il quale deve comunicare se ritiene ancora valido il motivo del suo reclamo. Nella prassi, decido spesso di abbreviare questa procedura così formale, comunicando il mio parere alle parti dopo la presa di posizione della redazione. In casi complicati, posso prima fare altri accertamenti, contattare la redazione e il reclamante, effettuare sondaggi ed esigere documenti. Tuttavia, ciò si è reso necessario in rari casi. La mia esperienza è che di solito la redazione concorda con la mia valutazione.

La procedura di reclamo è gratuita. Se un reclamo è al contempo oggetto di un procedimento legale, istruttorio o amministrativo di tipo formale, la procedura presso l'organo di mediazione può essere sospesa. Da quanto ho potuto constatare, di solito quest'ultimo non viene però (più) contattato, quando è stato avviato un procedimento formale.

L'organo di mediazione decide in merito alle modalità di disbrigo del reclamo. Secondo il regolamento, può ad esempio organizzare e condurre un incontro diretto tra le parti, mediare, emanare pareri e raccomandazioni, sollecitare il

caporedattore ad adottare misure per prevenire reclami simili in futuro come pure informare l'amministratore delegato di AZ Medien e il comitato preposto alla cura degli aspetti pubblicitari. L'organo di mediazione non ha effettivi poteri decisionali e non può impartire istruzioni. Può invece chiedere che le sue conclusioni vengano pubblicate nel media interessato in forma sintetizzata. Se la redazione si rifiuta di farlo, la decisione viene presa dall'amministratore delegato. Il disbrigo deve avvenire entro 40 giorni dalla ricezione del reclamo.

5.12.

«Luzerner Zeitung»: non solo marketing

RUDOLF MAYR VON BALDEGG

A dir la verità, prima di aver parlato casualmente, in occasione di un evento privato a inizio dicembre dell'anno scorso, per la prima volta con il mio predecessore in merito al rinnovo della carica di mediatore della «Luzerner Zeitung» (LZ), delle sue edizioni regionali e di quella domenicale²⁸, non mi ero mai veramente interessato a questa funzione. Per i media elettronici è, come noto, previsto dalla legge ed è quindi un'istituzione riconosciuta e apprezzata, come ad esempio il giudice di pace nel diritto civile. Sebbene da molti querelanti e ricorrenti quest'ultimo, proprio come l'organo di mediazione, è visto semplicemente come un seccante passaggio obbligato, che bisogna attraversare sulla via verso il tribunale o l'Autorità indipendente di ricorso, salta all'occhio il gran numero di conciliazioni che si concludono con successo. Talvolta i mediatori pubblicano quindi anche prese di posizione importanti, che godono poi di grande notorietà. Per i media della stampa vedevo piuttosto il Consiglio della stampa nel ruolo di guardiano pubblico dell'etica professionale, ma un organo di mediazione proprio per un giornale, a che pro? Si tratta di un mero strumento di marketing dell'editore?

La mia attività pluriennale quale avvocato, e dunque sempre quale rappresentante di una sola parte, mi ha nondimeno permesso, attraverso il diritto dei media elettronici, di farmi un'idea del lavoro pratico degli organi di mediazione. In quel contesto il loro ruolo è chiaramente definito come tappa preliminare di una procedura di ricorso presso l'AIRR. L'esplicita regolamentazione legale nella legge federale sulla radiotelevisione li distingue dall'istituzione puramente privata e quindi volontaria di un organo di mediazione presso un giornale.

28 Ne fanno parte le seguenti testate: «Luzerner Zeitung», «Urner Zeitung», «Nidwaldner Zeitung», «Obwaldner Zeitung», «Bote der Urschweiz», «Zuger Zeitung» e «Zentralschweiz am Sonntag»

Interlocutore per molte questioni

Come mi ha assicurato il mio predecessore, il mediatore della LZ è un interlocutore per le problematiche e le domande più disparate: perché al mattino il giornale arriva nella buca delle lettere così tardi? Oppure: perché alle quattro e mezza del mattino il postino fa tutto quel baccano con il motorino?

La cronaca della città di Lucerna viene messa troppo in evidenza rispetto a quella regionale dei Comuni! Oppure: perché per una volta non scrivete qualcosa di positivo? (Intendendo una determinata manifestazione di un'associazione o di un'azienda che sta per lanciare una nuova gamma di prodotti). Quando poi si parla di votazioni, elezioni regionali e scaramucce fra partiti, mi riferi il mio predecessore, si crea regolarmente un gran tumulto. Primo fra tutti resta sempre il trito rimprovero secondo cui il giornale sarebbe «troppo di sinistra» o «troppo di destra».²⁹

Ho deciso comunque di affrontare questo compito, sapendo che non si tratta di difendere interessi particolari, ma che il mansionario prevede la mediazione tra i giornalisti e i lettori. Il regolamento considera poi l'organo di mediazione anche come istanza cui fare appello, se la discussione tra il lettore e l'autore o la redazione non ha portato a un risultato soddisfacente.

Consentire il dialogo

L'organo di mediazione deve però anche rendere possibile un dialogo tra le parti, illustrando e rappresentando gli interessi e i punti di vista delle due parti in modo plausibile per entrambi nell'intento di pervenire a una soluzione o perlomeno a un certo grado di comprensione per la posizione dell'altro. Nella mia funzione di mediatore non mi vedo come punto di sfogo per il pubblico, ma piuttosto come un amplificatore e un catalizzatore in caso di conflitti, che deve garantire l'interazione tra i lettori e il giornale. Se si considera la forte concorrenza tra i media tradizionali della carta stampata e le offerte online come pure le piattaforme dei social media, in cui questa interazione ha un ruolo di primo piano, mi sembra che un interlocutore esterno sia indispensabile, dal momento che si tratta, non da ultimo, anche di alleviare

29 Cfr. l'intervista con Andreas Z'Graggen della «Zentralschweiz am Sonntag» www.luzernerzeitung.ch/nachrichten/zentralschweiz/zch/abo/Zeitung-muss-Kritik-ernst-nehmen;art9646,954038

il senso di impotenza del singolo nei confronti del potere dei media. Prendere sul serio le richieste del lettore è anche un modo per evitare potenziali reazioni aggressive. Per questo motivo è importante che il pubblico, in particolare chi è toccato dalla cronaca, possa rivolgersi a un'istanza indipendente per esporre la sua visione dei fatti.

Ammettere gli errori

Molte delle lettere e dei reclami concernono direttamente il lavoro dei media e la cronaca, ad esempio quando viene contestata una rappresentazione erronea dei fatti o quando si ritiene che i giornalisti si siano fatti influenzare, se non addirittura strumentalizzare, deliberatamente o inconsciamente da «suggeritori» con propri interessi (politici o economici). L'organo di mediazione deve riconoscere chiaramente come tali eventuali errori del giornale e portarli all'attenzione dei responsabili. Se necessario possono essere formulate raccomandazioni su come riparare all'errore; il mediatore non ha però alcun tipo di competenza decisionale e non può impartire istruzioni.

A mio avviso, la credibilità di un media dipende fortemente dalla sua capacità di accettare le critiche e dare spazio in modo rapido e non troppo burocratico a questioni legittime, adottando le misure pubblicistiche adeguate. Questo distingue in modo sostanziale l'istituzione dell'organo di mediazione dai procedimenti costosi, lunghi e complicati delle controversie legali, ragion per cui può essere un vero valore aggiunto soprattutto per il pubblico.

Gli interventi critici del pubblico possono anche fornire spunti alle redazioni. Segnalazioni da parte di lettori e reclami possono richiamare l'attenzione su temi importanti, che per un giornale sono di grande importanza soprattutto per la cronaca locale. Un reclamo proveniente dal pubblico può inoltre fare luce su mancanze da parte di autorità, privati o imprese, la cui critica è compito di un giornale. Quale «public watchdog» può aiutare un reclamante, mantenendo sempre l'indipendenza necessaria, a pubblicizzare una questione che lo riguarda e gli può quindi dare sostegno. Questa posizione di indipendenza dei media deriva dalla loro funzione, riconosciuta costituzionalmente, di osservatore dell'agire pubblico, quindi di quarto potere in una società democratica.

Creare trasparenza

Spesso il lavoro del mediatore consiste però anche semplicemente nel creare trasparenza presso i lettori in merito al modo di procedere durante le indagini per una pubblicazione nonché comprensione per il lavoro dei media e i suoi processi produttivi. Viceversa, il mediatore deve poi anche spingere i giornalisti ad ascoltare e tenere conto con equità di altre opinioni come pure a essere imparziali rispetto al risultato del loro lavoro pubblicistico.

In quest'ottica, è degno di grande plauso che la «Luzerner Zeitung», le sue edizioni regionali come pure quella domenicale (la «Zentralschweiz am Sonntag») abbiano creato un organo di mediazione, istituzione affermata, esponendosi così alla critica dei lettori. Le mie prime esperienze mi hanno mostrato anche un notevole dinamismo nelle reazioni dei lettori alla cronaca quotidiana, che testimoniano quindi un grande interesse.

6. Gli effetti

Come sono percepiti i mediatori dai media e dell'AIRR

SRF: una specie di quinto potere ci mette alla prova

TRISTAN BRENN *

«Attenti al nastro adesivo sulla bocca!», ammoniva il fondatore della prima radio locale grigionese «Grischa», Matthias Lauterburg, noi giovani e freschi giornalisti di allora. Eravamo nel 1987 e questo ammonimento ha poi continuato ad accompagnarmi in tutta la mia carriera giornalistica. E per fortuna. Il nastro adesivo sulla bocca è autocensura, eccessiva accortezza a monte nei confronti di persone che devono essere oggetto di una cronaca critica, ma rispetto alle quali si finisce poi per avere riguardo e tralasciare dettagli essenziali, volutamente o inconsciamente, per un rapporto di dipendenza o per lealtà. A volte la verità fa male. Affermarla comunque significa strappare il nastro adesivo dalla bocca, senza falsi riguardi nei confronti di nessuno. Questa è la base del giornalismo critico e di qualità.

Più tardi, come collaboratore della SFR, mi trovai con un altro tipo di nastro adesivo sulla bocca, i cui segnali d'allarme erano molto simili, ma che ora, invece di compromettere il buon giornalismo, lo stimolavano. E certamente non si trattò di strapparli, ma di vederlo come un argine, come un'istanza per assicurare la qualità del proprio lavoro. «Cosa ne penserebbe il mediatore?», questa domanda ci accompagna quotidianamente, quando discutiamo gli articoli nelle riunioni della redazione, a volte anche durante le riprese e molto frequentemente durante il controllo dei servizi nella sala di montaggio. Soprattutto quando, per esaminare casi delicati, viene coinvolto anche il caporedattore. Il mediatore è sempre presente come un'ombra e si sente quasi una sua voce immaginaria che partecipa alla discussione.

Una candidata troppo in vista

Quando ciò non avviene, possono esserci conseguenze. Quando l'anno scorso Esther Friedli, moglie del presidente dell'UDC Toni Brunner, si candidò a grande sorpresa di tutti per la seconda tornata delle elezioni del Consiglio di

* Tristan Brenn è caporedattore della televisione SRF

Stato sangallese, la trasmissione «10vor10» decise di realizzare un servizio sui novelli della politica, ponendo in primo piano, va da sé, Esther Friedli. Ma come la mettiamo con i particolari obblighi di diligenza giornalistica prima di elezioni e votazioni? Nel servizio dov'erano gli altri candidati al seggio libero nel Consiglio di Stato? E soprattutto: cosa ne penserebbe il mediatore? Quest'ultima domanda, purtroppo, la redazione non se l'era posta prima di trasmettere il servizio, contrariamente a un telespettatore che contestò la trasmissione presso il mediatore. Mentre «10vor10» riteneva che la scelta fosse legittima, trattandosi di un servizio incentrato sulla tematica dei novelli in politica e dunque su una tematica estranea alla campagna elettorale, il mediatore la vedeva diversamente: il servizio si presentava come una piattaforma di lancio per una candidata e quindi come una forma di favoritismo. Abbiamo discusso il caso nella riunione plenaria dei caporedattori, come ogni altro reclamo approvato, e ne abbiamo tratto una lezione.

La correttezza della cronaca prima di elezioni e votazioni è un classico. Ma la vastità di temi con cui si deve confrontare l'organo di mediazione sembra inesauribile. La scelta degli invitati alla trasmissione «CLUB» sul tema del sessismo non è stata abbastanza imparziale? Il telegiornale ha mostrato carte geografiche sbagliate per il territorio perso dallo Stato islamico? E ha sbagliato a non riferire di un determinato terremoto in Giappone? Il Consigliere federale Johann Schneider-Ammann è stato preso in giro troppo spesso dalla trasmissione satirica «Giacobbo/Müller»? E la meteo può impartire «lezioni di termodinamica» ai telespettatori, invece di concentrarsi sulle previsioni del tempo vere e proprie? O meglio, nelle parole del reclamante stesso: «Il mandato costituzionale di questa istituzione è tenere la clientela appiccicata al televisore con ogni sorta di trucco, perché guardi il canale SRF il più a lungo possibile?». Rispondere a tutte queste domande richiede non solo competenza, ma a volte anche nervi saldi, sia da parte dei produttori televisivi, presumibilmente però anche dalla parte dell'organo di mediazione.

Il lavoro di mediazione, un compito importante

Una cosa che non smette mai di impressionarmi è che il mediatore non si accontenta di aride riflessioni giuridiche, ma contestualizza, fa paragoni e

individua nessi storici e sociali. In altre parole: non solo giudica il nostro giornalismo, ma in un certo modo fa lui stesso del giornalismo. Anche da questo possiamo trarre quotidianamente insegnamento. A un appunto fatto da un reclamante, secondo cui in una trasmissione abbiamo sbagliato a definire a più riprese dei politici di estrema destra del calibro di un Hofer o una Le Pen «populisti», il mediatore risponde con una digressione sulle differenze tra il partito austriaco FPÖ e la sua vicinanza all'ideologia nazista e l'UDC svizzero, dalle radici «contadine e legato alla democrazia diretta». Illustra poi la distinzione tra un populista di destra e uno di sinistra con riferimenti storici che vanno fino alle vicende di Robespierre e il suo «Comité du salut public» durante la Rivoluzione francese. «In conclusione posso solo riaffermare che l'uso dei termini «populismo di destra» e «populista di destra» non è diffamatorio, non fa parte di una campagna di denigrazione e odio, non rappresenta un'istigazione all'odio razziale o l'inganno del popolo, ma è un modo di categorizzare e distinguere meglio i partiti dello spettro politico di destra», scrive il mediatore. Questo chiaramente non è un burocrate da bacchettoni, bensì la volontà di contestualizzare che alla fine serve alla mediazione e alla comprensione tra i reclamanti e i produttori dei programmi.

Considerato lo stato d'animo attuale del pubblico mediatico, particolarmente teso, ritengo che questo lavoro di negoziazione tra le parti sia uno dei compiti più importanti dell'organo di mediazione. I social media hanno creato una camera di risonanza dell'indignazione, che ci pone, incluso l'organo di mediazione, di fronte a difficoltà del tutto nuove. Quando quasi esattamente tre anni fa la «Rundschau» ha fatto un servizio sul progetto in votazione per l'acquisto dell'aereo da combattimento Gripen, nel giro di pochi giorni sono stati presentati più di 90 reclami contro il servizio, un record. Questo si spiega con l'inasprimento dei fronti politici. L'azione concertata di reclami con passaggi in parte identici è però stata soprattutto il frutto delle nuove possibilità che offre l'era di Internet. Con i social media si è venuta a creare una sorta di quinto potere che mette alla prova noi giornalisti, ci mette in discussione, relativizza la nostra importanza e partecipa al dibattito pubblico con il proprio sapere. Chi vede nel giornalismo un valore educativo di stampo illuminista, recepirà giustamente questi sviluppi come una chance nel processo democratico di for-

mazione delle opinioni. Il quinto potere però va oltre. Non si limita a mettere in dubbio la nostra cronaca, ma la scredita sempre di più, ci rimprovera di disinformare volutamente e abusare dell'opinione pubblica per i nostri scopi: i giornali mentono! A mentire però sono altri. Menzogne, diffamazione e dichiarazioni false sono all'ordine del giorno su Facebook, Twitter e altre piattaforme e questa tendenza si nota sempre più anche nel tono dei reclami ufficiali.

Il mediatore fissa dei limiti

Ci sono i casi relativamente leggeri, ad esempio quando la SRF viene definita un «canale di Stato finanziato dal canone forzato». Il mediatore qui potrebbe sorvolare. Ma non lo fa, chiarisce invece che «un canale di Stato è il portavoce del Governo. Troviamo questo tipo di emittenti in Cina, in Corea del Nord, in Siria, a Cuba, in Egitto, in Iran, in Bielorussia, in Arabia Saudita e in una certa misura anche in Russia. La Svizzera invece applica il modello del servizio pubblico: sulla falsariga della BBC, la SSR riceve effettivamente i proventi del canone stabilito dallo Stato e le viene attribuito un mandato sancito dalla Costituzione e dalla legge, tuttavia proprio questo mandato enuncia la piena indipendenza redazionale della SSR. La SSR può quindi criticare lo Stato allo stesso modo della NZZ, del «Tages-Anzeiger» o della «Basler Zeitung» poiché ciò è la conseguenza dell'indipendenza giornalistica.» A questo non resta niente da aggiungere.

Ma cosa fare nei casi in cui la critica si trasforma in puro odio? In tempi in cui un presidente americano eletto, ex fomentatore di proteste, va all'attacco dei media con un linguaggio volgarissimo e raccontando menzogne, senza nemmeno dissimularlo, non sorprenderà nessuno se anche qui da noi si perde ogni inibizione. Ciò che è nuovo è il fatto che gli spropositi verbali non sono più circoscritti in forma anonima alle piattaforme dei social media, ma finiscono dal mediatore sotto forma di reclamo, con nome completo e indirizzo. Naturalmente non è la regola, ciò va sottolineato, poiché prevale tuttora la critica discorsiva, che dobbiamo e vogliamo affrontare. Quando invece c'è chi si esprime con espressioni del tipo «giornalisti farabutti sinistroidi», «traditori della patria» e parlando del canone «rubato» e quando vengono fatti paragoni

con Goebbels, si manifestano sintomi allarmanti. Anche in questi casi il mediatore potrebbe semplificarci la vita. Potrebbe ignorare queste cattive maniere e concentrarsi sul nocciolo del reclamo, ammesso che si capisca quale sia. È una cosa che però non fa. Richiama invece all'ordine i sobillatori d'odio e inoltra, come in un caso realmente verificatosi, questi libelli direttamente al pubblico ministero. Dove la mediazione non è più un rimedio, il mediatore mette dei limiti e si mostra intransigente. Ciò è esemplare e anche noi ne prendiamo esempio. Fissando dei paletti per i giornalisti e gli utenti dei media, svolge un ruolo importante non solo per l'azienda mediatica, ma sempre di più anche per la società civile nel suo insieme.

6.2.

RTS: un dialogo per capire meglio

ROMAINE JEAN *

Il lavoro dei giornalisti non è sempre ben capito, anche da chi ci sta assieme quotidianamente. I produttori delle trasmissioni della RTS lo sanno e capita che facciano le spese di reazioni ostili. Al centro dei reclami e dei ricorsi vi sono spesso casi sensibili, che chiamano in causa prassi o persone. Ne sono particolarmente interessati le inchieste, le cause giudiziarie, i dossier sulla salute e quelli legati al consumo.

Vi sono anche interrogativi che fanno arrabbiare. Come ad esempio questo: i media devono trattare un caso controverso, che non è ancora stato giudicato? Una televisione del servizio pubblico ha degli obblighi particolari in materia? L'inchiesta deve proseguire anche quando una parte dei protagonisti è vincolata al segreto istruttorio? La risposta è chiaramente affermativa, a determinate condizioni, ma non è chiara per tutti.

Il ruolo del mediatore è dunque essenziale. Il suo intervento permette un dialogo che si conclude spesso con una mitigazione del conflitto. È anche l'occasione per richiamare l'attenzione sui diritti e sui doveri di ciascuno. E non è inutile!

Un caso da manuale

Nella primavera del 2015, la trasmissione «Les Coulisses de l'évènement» si trova confrontata a una scelta editoriale delicata: vuole ricostruire il dramma che ha colpito una madre siriana, rifugiata di guerra, il cui destino aveva scosso la Svizzera un anno prima. La causa è nelle mani della giustizia militare, non è ancora stata giudicata, è grave e coinvolge persone che sono attualmente in servizio. Non ci sono temi tabù, ma come bisogna procedere in questo caso delicato? Il viaggio della giovane donna è tragicamente consueto: partenza da Aleppo, in Siria, per la Libia, traversata del Mediterraneo su una barca di fortuna, passaggio in Italia, poi in Svizzera con una trentina di familiari nel

* Romaine Jean è vice-caporedattrice dell'attualità della RTS

tentativo di arrivare in Germania. Un'odissea troncata alla frontiera di Vallorbe a causa della mancanza di documenti validi. La giovane donna, incinta, viene riportata con i familiari alla stazione di Briga, dove avviene il dramma. È insanguinata e si contorce dal dolore, viene fatta salire su un treno e a salvarla per un pelo sarà qualcuno dall'altra parte della frontiera, a Domodossola. Il bambino che porta in grembo non sopravvivrà.

I fatti sono noti e sono già stati sulle prime pagine della stampa nazionale e internazionale durante l'estate del 2014. Il caso fa discutere. Poco a poco viene però dimenticato, inghiottito dall'interminabile flusso dell'attualità.

La trasmissione «Les Coulisses de l'évènement» decide di riprenderlo per porre delle domande semplici ma urgenti: siamo diventati disumani o siamo semplicemente sopraffatti dalla questione della migrazione? Perché nessuno ha sentito la richiesta di aiuto di una giovane donna incinta? Qual è il meccanismo che va riesaminato affinché un evento del genere non si ripeta? Quali misure bisogna adottare per garantire sia la sicurezza delle frontiere che un'accoglienza umana? La nostra iniziativa sembra legittima: viviamo in un'epoca fragile e il ruolo dei media è anche quello di stimolare la riflessione. Girare il servizio si rivela tuttavia difficile poiché molte porte si chiudono. Le richieste di interviste vengono rifiutate e viene invocato frequentemente il segreto istruttorio, anche quando si tratta di commentare le condizioni generali che regolamentano il passaggio delle frontiere. Arrivati a questo punto è ora di abbandonare il progetto? Bisogna invece insistere, ricorrere alle testimonianze della famiglia, delle persone vicine, delle ONG o di altri giornalisti? Fare inchieste, fare un controllo incrociato delle informazioni raccolte, verificarle e ricostruirle? Dare la parola a esperti, invitati e aprire un dibattito? Viene scelta quest'ultima opzione. Un'inchiesta delicata, che ci sta a cuore effettuare con rigore.

La mediazione

La trasmissione «Terminus Brig», prevista in prima serata, mercoledì 10 giugno 2015, sulla RTS e in rete, poi sulla SRF, sarà seguita da centinaia di migliaia di telespettatori e provocherà numerosissime reazioni. La forza delle immagini e la ricostruzione del viaggio della famiglia siriana mostrano i fatti in una luce

cruda. La testimonianza della giovane madre, le sue continue richieste di aiuto, attestate da foto fatte con un cellulare, presentano una realtà difficilmente sopportabile. Gli esperti e i politici interpellati nel servizio tenteranno di dare delle spiegazioni: è stata applicata la legge, affermeranno certi, la Svizzera e l'Europa devono organizzarsi e mostrarsi più generose, diranno altri. Dall'altra sponda del Mediterraneo, centinaia di migliaia di profughi attendono, farà notare Yves Daccord, direttore della Croce Rossa internazionale, esortando a una presa di coscienza collettiva «su una questione che riguarda tutti noi». Un uomo di chiesa accennerà poi anche alle difficoltà quotidianamente incontrate, anche da chi è incaricato di applicare la legge alle frontiere. In nessun momento verrà sollevata la questione della colpevolezza degli uni o degli altri.

Resta però il problema della legittimità dell'iniziativa quando l'inchiesta è pendente. Questo punto susciterà scambi e discussioni e finirà per richiedere una mediazione, nell'agosto 2015, che permetterà un confronto tra i punti di vista e la spiegazione di una scelta giornalistica. Nella fattispecie saremo in grado di far valere più argomenti che provano la serietà e l'onestà della nostra inchiesta: verifica rigida delle informazioni trasmesse e punti di vista attentamente bilanciati. Rimarcheremo la nostra volontà di trattare una questione sulla quale si interroga la nostra società, senza alcuna intenzione di istruire un processo, che spetta alla giustizia.

Alla fine vi sarà un avvicinamento tra le parti e aggiungeremo il seguente testo sul sito della trasmissione per precisare il contesto dell'inchiesta: «Come indicato a tre riprese in «Les coulisses de l'évènement», il caso della famiglia Jneid è stato affidato alla giustizia militare ed è in corso un'inchiesta. L'Amministrazione federale delle dogane non può esprimersi sul contenuto della causa, sottoposta al segreto istruttorio. Il viaggio della famiglia Jneid è stato ricostruito sulla base del racconto della famiglia, dei medici, delle organizzazioni d'assistenza italiane, della nostra inchiesta come pure di quella fatta da numerose pubblicazioni della stampa svizzera e internazionale.»

La mediazione, alleata del pubblico

Il ricorso alla mediazione, introdotto nella legge sulla radiotelevisione 25 anni fa, facilita la comprensione per il lavoro dei giornalisti e si presta bene per

ricordare quali sono i diritti e i doveri di questi ultimi. Permette di riferire, indagare, capire e far capire. Di esporre dei fatti per trarne insegnamento, di trattare tutti i dossier, anche quelli più scomodi, e di fare da contrappeso rispetto a tutti i poteri, compreso quello giudiziario. Impone anche obblighi di diligenza nella presentazione dei fatti e il rispetto della presunzione d'innocenza, quando è in corso un processo.

La mediazione protegge dalle derive. In questo senso è l'alleata del pubblico!

6.3.

AIRR: Sensibilmente alleviata

VINCENT AUGUSTIN / PIERRE RIEDER *

Cronologia

L'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR) è stata creata affinché un'autorità indipendente dallo Stato e dall'amministrazione eserciti una sorveglianza sui contenuti dei programmi di radio e televisione. La sua attività è sempre stata incentrata sulla protezione del pubblico da manipolazioni e trasmissioni illecite. Dopo l'istituzione dell'AIRR il 1° febbraio 1984, chiunque intendeva interporre ricorso poteva, in una prima fase, rivolgersi direttamente a questa commissione extraparlamentare della Confederazione composta da nove membri e organizzata in maniera analoga a un tribunale. Il numero crescente di ricorsi (1989: 32, 1990: 40, 1991: 50) e l'aumento del carico di lavoro hanno portato i membri di milizia dell'AIRR e il suo piccolo segretariato al limite delle loro capacità.

Nel corso del dibattito parlamentare sulla prima legge sulla radiotelevisione (LRTV) del 21 giugno 1991, le Camere federali hanno deciso di istituire degli organi di mediazione anteposti all'AIRR. Gli organi di mediazione dovevano, da una parte, rafforzare la funzione di conciliazione nell'ambito della sorveglianza sui programmi e, d'altra parte, alleggerire l'AIRR. Fino alla revisione totale della LRTV del 24 marzo 2006, ogni emittente svizzera di radio e televisione disponeva del suo proprio organo di mediazione. Molti organi di mediazione di emittenti private non sono mai stati confrontati ad un reclamo. Tuttavia se una richiesta era inoltrata, gli organi di mediazione delle emittenti private erano parzialmente sopraffatti e non potevano sbrigare la procedura stabilita dalla LRTV. Queste esperienze hanno condotto il legislatore a creare, per le emittenti private, un solo organo di mediazione per ogni regione delle tre lingue ufficiali svizzere (tedesco/retoromancio, francese e italiano) e decidere che apparterrà all'AIRR il compito

* Vincent Augustin è presidente dell'AIRR, Pierre Rieder capo della segreteria.

di designarli e di sorvegliarli. La SSR dispone come sempre dei suoi propri organi di mediazione di cui la sorveglianza incombe all'Ufficio federale delle comunicazioni. Con l'entrata in vigore della revisione parziale della LRTV del 1° luglio 2016, e l'estensione della sorveglianza all'ulteriore offerta editoriale della SSR, questo campo, di cui gli organi di mediazione si occupavano già in precedenza a titolo volontario, è pure stato integrato nella procedura di reclamo.

Analisi dell'attività degli organi di mediazione

Considerazioni generali. Dopo 25 anni di esperienza pratica è stato stabilito che il legislatore, con l'istituzione degli organi di mediazione, ha preso una saggia decisione nell'interesse del sistema svizzero di sorveglianza del contenuto della radio e della televisione. Gli organi di mediazione sbrigano una grande parte dei reclami nell'ambito di una procedura meno formale e in un termine relativamente breve e informano 40 giorni al più tardi dei risultati delle loro indagini. Al contrario dell'AIIR, essi non devono limitarsi ad un controllo giuridico rigoroso ma possono anche avvalersi di altri punti di vista quali l'etica dei media o gli aspetti personali nel campo della loro attività e mostrarsi così comprensivi nei confronti di un'argomentazione non giuridicamente valida. Con la revisione totale della LRTV del 2006, la concentrazione degli organi di mediazione per le emittenti private ha fatto le sue prove, permettendo un miglioramento delle qualità dell'attività in questo campo.

Funzione di filtro. Gli organi di mediazione hanno notevolmente alleggerito l'AIIR. Durante gli ultimi anni, solo l'otto per cento delle procedure di reclamo hanno comportato una procedura di ricorso dinanzi all'AIIR. Quest'ultima, con la sua organizzazione e la sua procedura ben più formale e complessa rispetto a quella dell'organo di mediazione, non è in grado di sbrigare tutti i reclami in un termine ragionevole. In media, 279 reclami sono stati formati annualmente fra il 2010 e il 2016 davanti agli organi di mediazione. Sarebbe sproporzionato aprire necessariamente una procedura di ricorso e rendere una decisione definitiva per ognuno di questi reclami, tra cui si trovano dei casi di minore importanza.

Pratiche differenti degli organi di mediazione

La LRTV accorda un ampio margine di manovra agli organi di mediazione e numerose possibilità per il trattamento di un reclamo. La pratica degli organi di mediazione è anche molto differente e ne denota un Röstigraben. Gli organi di mediazione in Svizzera romanda mirano, in linea di massima, a una conciliazione nell'ambito di un incontro diretto fra partecipanti. Gli organi di mediazione di lingua italiana privilegiano anche loro la conciliazione. In Svizzera tedesca, gli organi di mediazione rinunciano invece, in larga misura, alla possibilità di una conciliazione. Essi richiedono piuttosto la presa di posizione da parte dell'emittente interessata e forniscono nel loro rapporto un riassunto delle prese di posizione dei partecipanti come pure un apprezzamento personale del caso. Essi si esprimono in particolare sul fatto di sapere se il reclamo è fondato o no sulla base dei principi della giurisprudenza dell'AIEP e del Tribunale federale. Un incontro diretto fra partecipanti corrisponderebbe, certo, piuttosto alla concezione del legislatore e in generale all'attività di un organo di mediazione, di cui la mediazione e la conciliazione figurano in primo piano. Ma in presenza di un gran numero di reclami, questo modo complesso porrebbe d'importanti difficoltà pratiche.

Posizione particolare dell'organo di mediazione della SRG.D

Fin dall'inizio, l'organo di mediazione della SRG.D, che è competente per i programmi e l'ulteriore offerta editoriale della Radio e Televisione Svizzera (SRF), occupa una posizione particolare. Ha da trattare la maggior parte di reclami che costituiscono in generale più dell'80 per cento di tutti i reclami nel campo della radio e della televisione. Il grado relativamente elevato di notorietà dell'organo di mediazione della SRG.D potrebbe risultare da questa ampia attività che porta in particolare su trasmissioni e altre pubblicazioni molto discusse in pubblico. Altresì, il fatto di istituire delle personalità conosciute come responsabili dell'organo di mediazione e le intense pubbliche relazioni hanno pure contribuito a questa notorietà. Tuttavia, presso il pubblico e nei media si è creata una falsa impressione riguardo alla competenza dell'organo di mediazione, secondo la quale i suoi rapporti costituiscono una decisione di prima istanza. Anche se i rapporti contengono un giudizio mate-

riale sotto forma di un apprezzamento personale dell'organo di mediazione, i partecipanti non possono impugnare questo apprezzamento che non è giuridicamente vincolante dinanzi all'AIRR.

Scambi organi di mediazione – AIRR

Dal 2008, un incontro annuale ha luogo tra i membri dell'AIRR e tutti gli organi di mediazione. Esso permette un reciproco scambio di opinioni, l'informazione e la formazione continua. Nell'interesse di un sistema di sorveglianza efficiente, conforme al diritto e trasparente, i problemi relativi a differenti campi possono trovare una soluzione nel dialogo. Le disposizioni relative alle esigenze della forma scritta per il deposito elettronico di reclami dinanzi agli organi di mediazione sono state armonizzate. Basta pertanto - diversamente ad un ricorso inoltrato dinanzi all'AIRR - di una semplice e-mail con l'indicazione dell'indirizzo. Degli adeguamenti sono state effettuati nelle «Informazioni giuridiche» annesse al rapporto dell'organo di mediazione. Le pubbliche relazioni comuni sono state rafforzate. La maggior parte delle emittenti di radio e di televisione forniscono sui loro siti Internet informazioni sull'organo di mediazione competente in caso di reclami. Per i ricorsi contro il rifiuto d'accesso a dei programmi in materia di elezioni, c'è stata intesa sulla messa a punto di una procedura accelerata per permettere all'AIRR di prendere una decisione prima dello scrutinio. Poiché gli organi di mediazione e l'AIRR hanno in principio lo stesso campo di competenze e sono entrambe parte dello stesso sistema di sorveglianza, è indispensabile che uno scambio di informazioni si svolga in modo regolare.

7. A livello nazionale

Consiglio della stampa e AIRR – i fondamentali

ROGER BLUM

Il Consiglio svizzero della stampa esiste dal 1977, l'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR) dal 1984. Entrambi sono organi di controllo, che valutano contenuti dei media rispettivamente a seguito di un reclamo o di un ricorso. Tutti e due emanano decisioni di principio. Ma vi sono delle differenze: il Consiglio della stampa è un organo di autoregolamentazione volontario del settore mediatico ed è competente per i media della stampa e per quelli in rete, ma anche per la radiotelevisione, se si presentano quesiti etici. L'AIRR invece è un organo federale di controllo esterno e indipendente, previsto dalla legge, competente per i programmi radiotelevisivi come pure per l'offerta online della SSR; l'AIRR applica il diritto dei media.

Il Consiglio della stampa

Il Consiglio svizzero della stampa è sostenuto da una fondazione³⁰. A questa fondazione aderiscono le quattro associazioni di giornalisti «impresum»³¹, il «Sindacato Svizzero dei massmedia»³², «syndicom»³³ e la «Conferenza dei capiredattori»³⁴, l'associazione Stampa svizzera (gli editori)³⁵ come pure la Società svizzera di radiotelevisione (SSR)³⁶. Tutte cofinanziano il Consiglio della stampa e nominano dei rappresentanti nel consiglio della fondazione, che elegge poi a sua volta i 21 membri del Consiglio della stampa. Nel Consiglio della stampa siedono 15 giornalisti e 6 rappresentanti del pubblico.³⁷ Esso si riunisce in tre camere di sette membri, sostenute dalla segreteria: la prima camera si occupa dei casi della Svizzera tedesca e italiana, la seconda di quelli della Svizzera romanda e la terza esclusivamente di quelli della Svizzera tedesca. I casi di routine vengono evasi dalla presidenza, di cui fanno parte il presidente e i due vicepresidenti, che sono al contempo anche i tre presidenti delle camere.³⁸

Chiunque può presentare un reclamo presso il Consiglio della stampa contro dei media svizzeri per una presunta violazione del codice etico. Il servizio con-

testato non può risalire a più di tre mesi prima. Il Consiglio della stampa valuta i reclami secondo criteri di etica dei media. Il suo parametro di riferimento è la «Dichiarazione dei doveri e dei diritti del giornalista» come pure le relative direttive, che costituiscono il corpus svizzero di norme deontologiche. Quando viene presentato un reclamo, agisce in modo simile ai mediatori: invita il media interessato a prendere posizione. Successivamente discute la propria presa di posizione nella camera, la approva e la pubblica. La sanzione del Consiglio della stampa è costituita esclusivamente dal fatto di rendere pubblica la questione.

Con il tempo il Consiglio della stampa si è costruito una buona reputazione nel settore mediatico e nell'opinione pubblica. Le sue prese di posizione vengono prese in considerazione, anche se sarebbe auspicabile che venissero discusse e analizzate con maggiore sistematicità dalle redazioni come pure che i media rendessero pubbliche anche le critiche che li riguardano. Il punto forte del Consiglio della stampa è che ha la facoltà di agire di propria iniziativa. Ha infatti già adottato una lunga serie di prese di posizione di principio (nella maggior parte dei casi disponibili nelle tre lingue, cfr. note a piè di pagina), che contribuiscono a un discorso equo sui media, ad esempio sulla cronaca indipendente nell'ambito dell'economia³⁹, sui problemi legati al giornalismo di viaggio e quello automobilistico e sportivo⁴⁰, sul modo di riferire sui suicidi⁴¹, sulla commistione tra pubblicità e informazione nelle radio locali⁴², sulla pubblicazione di informazioni confidenziali⁴³, sul boicottaggio dei media da parte di inserzionisti del settore economico⁴⁴, sulla disciplina di un'intervista concordata⁴⁵, sulla commistione di attività politiche e giornalistiche⁴⁶, sui confini etici della satira⁴⁷, sulla gestione di immagini scioccanti o scattate da paparazzi⁴⁸, sulla pubblicazione della posta dei lettori con contenuti razzisti⁴⁹, sull'etica giornalistica in Internet⁵⁰, sul razzismo nella cronaca relativa ai crimini⁵¹, sui limiti della libertà delle caricature e della satira⁵², sulla separa-

30 www.presserat.ch/20580.htm (disponibile in tedesco e francese)

31 www.impresum.ch/it/

32 www.ssm-site.ch/it/novita/

33 www.syndicom.ch/it/divisioni/stampa-e-media-elettronici.html?cHash=

34 chefredaktoren.ch/de_DE/ (sito in tedesco e francese)

35 www.schweizermedien.ch/ (sito in tedesco)

36 www.srgssr.ch/it/

37 www.presserat.ch/14490.htm

38 presserat.ch/Documents/Regolamento_gennaio_2017.pdf

39 <http://www.presserat.ch/9202.htm>

40 www.presserat.ch/9207.htm

41 www.presserat.ch/9208.htm

42 www.presserat.ch/9402.htm e

www.presserat.ch/9701.htm

43 www.presserat.ch/9410.htm

44 www.presserat.ch/9601.htm

45 www.presserat.ch/9607.htm

46 www.presserat.ch/9608.htm

47 www.presserat.ch/9802.htm

48 www.presserat.ch/9810.htm

49 www.presserat.ch/12330.htm

50 www.presserat.ch/14280.htm

51 www.presserat.ch/14560.htm

zione tra parte redazionale e parte pubblicitaria⁵³, sul diritto all'oblio⁵⁴, sulla sfera privata in Internet⁵⁵, sui commenti anonimi⁵⁶ o sulla cronaca incentrata su procedimenti giudiziari⁵⁷.

Finora a capo del Consiglio della stampa vi sono stati sei presidenti (quattro svizzeri tedeschi e due romandi). La continuità è garantita soprattutto dalla segreteria, di cui è stato responsabile per oltre 20 anni Martin Künzi e attualmente Ursina Wey. Il Consiglio della stampa riceve annualmente tra 75 e 100 reclami. La seguente statistica illustra le modalità di disbrigo.

Evoluzione delle prese di posizione del Consiglio della stampa 2005-2015⁵⁸

Stato della procedura	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Casi pendenti dall'anno precedente	27	42	35	38	34	25	30	28	32	27	15
Casi affrontati per iniziativa del Consiglio	1	2	0	1	1	1	3	1	0	0	2
Nuovi reclami	88	79	86	81	74	83	82	95	86	70	85
Reclami ritirati	23	22	20	20	12	14	15	14	18	6	4
Non entrata in materia/Reclami infondati	13	22	8	17	19	14	14	20	30	16	36
Reclami accolti	12	8	8	8	6	12	14	9	11	2	3
Reclami parzialmente accolti	15	14	21	8	17	15	18	24	12	9	10
Reclami respinti	11	20	26	32	29	21	23	24	20	17	17
Prese di posizione generali	0	2	0	1	1	3	3	1	0	0	2
Totale delle prese di posizione	51	66	63	66	72	65	72	78	73	44	60
Totale dei casi risolti	74	88	83	86	84	79	87	92	91	50	67
Reclami pendenti a fine anno	42	35	38	34	25	30	28	32	27	47	60

L'Autorità indipendente di ricorso in materia radiotelevisiva (AIRR)

L'AIRR è sancita sia dalla Costituzione federale⁵⁹ che dalla legge sulla radiotelevisione⁶⁰. I suoi nove membri e il presidente sono nominati dal Consiglio federale. Non possono farne parte membri del Parlamento federale, impiegati dell'Amministrazione federale o responsabili e collaboratori di emittenti radio-televisive. Il mandato è di quattro anni; i membri possono essere rieletti due

volte. Ciò significa che devono ritirarsi dopo 12 anni o raggiunta l'età di 70 anni. Per la nomina dei membri si presta particolare attenzione alle loro competenze in materia giuridica e mediatica.

L'AIRR è indipendente da qualsivoglia istituzione politica o sociale. Dal punto di vista dei contenuti deve rendere conto unicamente al Tribunale federale, dinanzi al quale possono essere impugnate le sue decisioni. Ci si può appellare all'AIRR soltanto quando si è conclusa la procedura presso il competente organo di mediazione. Da quel momento il reclamante ha la possibilità di interporre un ricorso presso l'AIRR entro 30 giorni, indipendentemente dall'esito della procedura dinanzi all'organo di mediazione. In una procedura scritta, l'AIRR si procura una presa di posizione da parte dell'emittente interessata e concede il diritto di replica e controreplica. Successivamente delibera in merito al ricorso in una seduta pubblica. Per i membri vige l'obbligo di voto, a meno che non si siano recusati; non è quindi possibile astenersi. L'AIRR non agisce d'ufficio.

I reclami si classificano, da un lato, in ricorsi individuali e ricorsi popolari e, dall'altro, in ricorsi in materia di programmi, ricorsi concernenti l'accesso e ricorsi che concernono più emissioni. Il ricorso individuale può essere presentato da persone che sono direttamente o indirettamente oggetto della trasmissione. I ricorsi popolari riguardano qualunque tipo di disappunto, senza che la persona sia direttamente interessata, e necessitano di 20 ulteriori firme. Mentre i ricorsi in materia di programmi sono incentrati su una trasmissione o un contributo della SSR pubblicato in rete, i ricorsi concernenti l'accesso contestano il fatto che l'accesso di una persona a una trasmissione o a un programma sia stato semplicemente negato. I ricorsi che concernono più emissioni riguardano un'intera serie di trasmissioni dello stesso ambito tematico, purché la prima non risalga a oltre un trimestre prima.

Il metodo di lavoro dell'AIRR è disciplinato dal suo regolamento⁶¹. I membri assumono a turni il ruolo di relatore. Durante la seduta questi ultimi espongono un singolo caso, lo valutano dal punto di vista giuridico e presentano una proposta. In seguito, la segreteria redige la motivazione. Tutte le decisioni

52 www.presserat.ch/22230.htm

53 www.presserat.ch/22820.htm

54 www.presserat.ch/24070.htm

55 www.presserat.ch/28340.htm

56 www.presserat.ch/_D52_2011_d.htm

57 www.presserat.ch/_25_2015_de.htm

58 Annuario 2016 del Consiglio della stampa, pag. 21.

59 www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19995395/index.html, art. 93.

60 www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20001794/index.html, art. 82-85 e 94-98

61 www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20070017/index.html

62 www.ubi.admin.ch/it/decisioni/banca-dati/

vengono pubblicate⁶². Nel corso degli anni l'AIIR ha sviluppato una chiara giurisprudenza che tende a vedere violati i principi sanciti dalla legge sulla radiotelevisione (ad es. il divieto di discriminare, contribuire all'odio razziale, esaltare o banalizzare la violenza, la lesione della morale pubblica, la violazione della protezione della gioventù, del principio della corretta presentazione di fatti e avvenimenti e dell'obbligo di pluralità), quando il pubblico è stato palesemente manipolato e non gli è stata data la possibilità di formarsi liberamente una propria opinione.

Finora sono stati a capo dell'AIIR otto presidenti (cinque svizzero tedeschi, due romandi e un romancio). La segreteria impiega giuristi. Da venti anni ne è responsabile Pierre Rieder. A livello internazionale l'AIIR è membro dell'European Platform of Regulatory Authorities (EPRA).⁶³

Le modalità di disbrigo dei casi da parte dell'AIIR è illustrata nella seguente tabella.

Disbrigo dei ricorsi da parte dell'AIIR 2005-2015⁶⁴

Ricorsi	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Interposti	20	20	30	25	16	14	18	20	18	20	26
Liquidati	21	22	19	21	25	13	23	20	18	14	23
Riportati	7	7	17	21	11	13	9	9	8	11	15
Radio	2	3	5	6	2	2	2	2	4	6	11
Televisione	18	17	25	19	14	12	16	18	14	14	15
Decisioni d'irricevibilità	3	8	4	6	5	2	3	3	2	2	3
Decisioni nel merito	18	14	14	15	20	11	19	16	15	12	19
Ritiro del ricorso	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1
Respinti	11	10	9	11	16	8	13	12	13	11	16
Accolti	7	4	5	4	4	3	6	4	2	1	3

⁶³ www.epra.org/

⁶⁴ www.ubi.admin.ch/inhalte/pdf/Dokumentation/jahresberichte/jahresberichte_IT/jb2015.pdf, pag. 22

8. A livello internazionale

L'ONO: più pressione che mai

IGNAZ STAUB

Sul sito web dell'organizzazione mondiale dei mediatori della stampa *ONO* («*Organization of News Ombudsmen*») la funzione della sessantina di membri facenti parte è descritta come segue: «Un mediatore per le notizie riceve e si occupa di querele da parte dei lettori di giornali, dei radioascoltatori e dei telespettatori in merito all'esattezza, all'equità, all'equilibrio e al buon gusto della cronaca. Raccomanda miglioni e reazioni adeguate al fine di correggere o chiarire il contenuto.»

Non capita spesso che l'*ONO* intervenga pubblicamente, ma ci sono e ci sono state eccezioni. Ad esempio quando il 23 gennaio 2017 Esther Enkin, presidente dell'*ONO* e mediatrice presso la *Canadian Broadcasting Company (CBC)*, si è rivolta con una lettera al presidente turco Recep Tayyip Erdogan per chiedergli di scarcerare immediatamente Guray Oz, il mediatore del quotidiano critico del Governo *Cumhuriyet* arrestato lo scorso ottobre.

«L'*ONO*», scriveva Enkin, «è un'organizzazione internazionale i cui membri provengono da tutte le parti del mondo (America del Nord e del Sud, Europa, Asia e Australia). I suoi membri sono associati ad alcune delle aziende mediatiche più influenti del mondo.» La presidente continuava affermando che l'organizzazione si batte a favore di media dell'informazione liberi e responsabili: «I mediatori e i giornalisti hanno un dovere democratico, di informare in modo aperto, equo e talvolta critico nei confronti del Governo.»

Già nel 2013 l'*ONO* aveva protestato contro il licenziamento di Yavuz Baydar, che per nove anni era stato mediatore del quotidiano turco *Sabah*. Baydar, già presidente dell'*ONO*, aveva criticato il suo giornale per il modo in cui aveva trattato la questione delle proteste nel parco Gezi a Istanbul: la testata aveva insinuato che dei media stranieri avessero provocato le manifestazioni, poi represses brutalmente dalla polizia.

Meno Stati Uniti, più America latina

Quando l'*ONO*, nell'aprile del 2016, si è riunita nel *German Club* di Buenos Aires per la conferenza annuale, hanno partecipato persone provenienti da 21 Paesi. Mentre prima era particolarmente forte la presenza dei mediatori dei giornali americani, durante l'incontro di due giorni e mezzo non era quasi più percepibile; una conseguenza dei rivolgimenti che stanno attraversando il set-

tore e dei tagli che colpiscono le testate statunitensi. Molto più numerosi erano invece i mediatori provenienti dall'America latina, dove in Paesi come l'Argentina o il Messico i media continuano a portare avanti l'impegno di emanciparsi dall'eredità dei regimi autoritari o, quali bersagli occasionali nella guerra della droga, tentano semplicemente di sopravvivere. Con Shiro Nakamura dell'*Asahi Shimbun*, a Buenos Aires aveva di nuovo partecipato anche un mediatore giapponese, una presenza rilevante se si considera che il quotidiano di Tokyo aveva già istituito un organo di mediazione nel 1922.

In occasione dei suoi incontri l'*ONO* si occupa di temi che sono rilevanti da un punto di vista politico-mediatico come pure di interesse pratico. A discorsi di ospiti illustri si alternano interventi di membri dell'organizzazione, a tavole rotonde seguono laboratori di dialogo. L'*ONO* presta molta attenzione allo scambio di esperienze, dal quale si evincono i punti in comune tra i professionisti di diversa provenienza e le differenze che vi sono, malgrado tutte le affinità.

Il mediatore di un giornale oppresso in Bangladesh ha altre preoccupazioni rispetto al rappresentante della televisione danese, pieno di *hygge*. Il collaboratore dell'emittente di radio e televisione estone, dal canto suo, deve affrontare problemi completamente diversi rispetto al public editor del *New York Times*. L'*ONO* cura lo scambio di esperienze anche durante l'anno, per posta elettronica, quando i membri esprimono i loro pareri su questioni attuali, sollevate da singoli mediatori. L'esempio più recente è la modalità di gestione del problema delle fake news.

Primo mediatore nel 1913 e unione nel 1980

Alla conferenza di Buenos Aires sono stati discussi i seguenti temi: la cronaca sulla crisi europea dei profughi e lo Stato islamico, le difficoltà poste dai social media, i pericoli del populismo, le conseguenze della concentrazione della stampa, l'opportunità di regolamentare i commenti online e l'uso di immagini di violenza o terrore. Un anno prima a Città del Capo si era parlato, tra l'altro, del diritto all'oblio, del modo più corretto per effettuare rettifiche, del conflitto di interessi tra i mediatori e i loro datori di lavoro e delle sfide che si trovano ad affrontare i media nei Paesi in via di sviluppo.

Il primo organo di mediazione giornalistica della storia è stato il *Bureau for Accuracy and Fair Play* istituito nel 1913 dal *New York World*. L'obiettivo del comitato costituito da tre membri era di «promuovere la precisione e l'equità, correggere la noncuranza ed estirpare i falsi e i falsificatori». Oppure, citando l'elegante formulazione originale del primo rapporto dell'organo: «to stomp out fakes and fakers». Nel primo semestre di attività, il direttore del comitato, Issac Deforest White, ricevette 190 reclami.

L'ONO è stata fondata nel maggio del 1980 con la denominazione *Organization of Newspaper Ombudsmen* in occasione di un incontro di cerchie interessate nel *Washington Journalism Center*, con un'esigua maggioranza. Nei primi anni Ottanta negli Stati Uniti erano attivi 23 mediatori della stampa (oggi ne sono rimasti forse otto). Quando, alla fine del decennio, alcune emittenti radiotelevisive chiesero di aderire all'ONO, prima fra tutte *CBC/Radio-Canada*, i membri dell'associazione abbreviarono la denominazione che diventò così la *Organization of News Ombudsmen*. L'acronimo è rimasto uguale.

A dare l'impulso per l'istituzione dell'ONO fu Al JaCoby, che fu anche il primo presidente e per molti anni difensore dei lettori presso la *San Diego Tribune*. In una nota autocritica sul settore della stampa scrisse: «Abbiamo offeso i nostri lettori in svariati modi. Abbiamo fatto errori e ai diretti interessati abbiamo poi reso difficile rettificarli. Siamo stati arroganti con il pubblico. Abbiamo ignorato alcune vicende importanti e ne abbiamo gonfiate altre. Il pubblico non si è affatto divertito o rallegrato e, in troppi casi, è rimasto insoddisfatto dei media.»

Tutto ebbe inizio con «Jimmy's World»

Negli Stati Uniti la fondazione dell'ONO coincise con un rinnovato interesse da parte dell'opinione pubblica nei confronti della responsabilità dei media. Questa era la conseguenza di uno scandalo, di cui era stata vittima il *Washington Post* nel 1980. La reporter ventiseienne Janet Cooke aveva scritto un reportage commovente su un bambino eroinomane di otto anni di un quartiere povero di Washington DC (con il titolo «Jimmy's World»), per il quale le era stato assegnato il premio Pulitzer. Ma qualche tempo dopo saltò

fuori che Cooke aveva inventato il reportage che aveva avuto così tanta risonanza ed era riuscita a farlo passare inosservato a tutti gli organi di controllo della redazione.

Nel giro di una settimana dalla notizia del falso articolo, il *Post* pubblicò, su incarico del caporedattore Ben Bradlee, un'inchiesta sul caso, che aveva redatto il mediatore Bill Green sull'arco di 28 ore senza pausa con la macchina da scrivere. Era un pezzo di 18 000 parole, basato su più di 40 interviste, che iniziava in prima pagina per estendersi a quattro pagine intere all'interno del giornale.

Le raccomandazioni di Green destarono poi grande interesse nelle redazioni americane e portarono alla diffusione di nuovi standard per il trattamento della cronaca: «Se un reporter non può provare l'integrità di un suo articolo nei confronti del caporedattore, rivelando il nome della sua fonte, allora il pezzo non dovrebbe essere pubblicato. E se a causa di questa precauzione non viene pubblicato un articolo, tanto meglio.»

Con grande rincrescimento dell'ONO il *Post* non è più membro dell'organizzazione. Il posto del mediatore è stato tagliato per ragioni di costo, d'intesa con il caporedattore Marty Baron, al quale ha reso omaggio il film *Spotlight*, premiato con un Oscar. Sebbene Baron ammetta che per le persone esterne può essere utile avere un interlocutore interno, ritiene che nell'era di Internet, per il suo gusto, ci sia già abbastanza critica esterna e indipendente dalla redazione e perlopiù gratuitamente.

Patrick Pexton, l'ultimo mediatore del *Washington Post*, che riceveva in media 5000 e-mail al mese, obietta che «è un'utopia pensare che i reporter e i redattori possano rispondere subito a ogni reclamo dei lettori e rendere così superfluo il mediatore.» In realtà, continua Pexton, i giornalisti sono più che mai sotto pressione per lavorare più velocemente, scrivere di più, occuparsi di Twitter, di blog, fare fotografie, video e molto altro.

A suo tempo l'ONO è stata fondata nella convinzione che i media debbano essere liberi e agire in modo responsabile e che lo strumento adatto a questo proposito sia un mediatore interno indipendente, un modello «che si è rivelato a più riprese un metodo semplice ma efficace di autoregolamentazione.» Se inizialmente ne facevano parte solo giornali americani, oggi le testate straniere e le emittenti radiotelevisive internazionali sono in maggioranza.

Secondo il suo business plan, l'organizzazione vede una necessità di intervento soprattutto in Africa e in Asia: «Vogliamo promuovere l'autoregolamentazione in generale e il concetto del mediatore della stampa in particolare. Lo facciamo diffondendo le nostre idee, condividendo le buone pratiche e offrendo un punto di incontro e un forum di discussione globale, sia per i mediatori della stampa che per tutti coloro che si occupano dell'autoregolamentazione e della libertà di stampa.» Uno strumento idoneo è la guida *The Modern News Ombudsman: A User's Guide*, redatta da Jefferey A. Dvorkin, per molti anni mediatore presso la *National Public Radio (NPR)* negli Stati Uniti.

Oggi l'ONO conta anche responsabili di politica editoriale o standards editor come ad esempio quelli impiegati dalla ABC in Australia o dalla BBC in Gran Bretagna. Inoltre si sta impegnando per favorire l'affermazione del concetto di autoregolamentazione anche nella sfera virtuale, cioè per il controllo dei contenuti web. Di conseguenza, il nome dell'organizzazione sarà esteso a *Organization of News Ombudsmen and Standard Editors*, mentre l'acronimo resterà uguale, a dispetto del sito newyorkese *OBSERVER*, che considera il settore della mediazione una moda passeggera, poiché «nessuno controlla la qualità dei gendarmi del controllo qualità» e che ha quindi lanciato la proposta di istituire un «mediatore per i mediatori».

9. Appendice

Lista dei mediatori svizzeri dal 1992

ESCLUSI GLI ORGANI DI MEDIAZIONE DEI MEDIA
RADIOTELEVISIVI PRIVATI 1983-2007

SRG Deutschschweiz

Arthur Hänseberger (1927-2014), avvocato, Oberdiessbach (BE), notaio e ufficiale di stato civile, Consigliere agli Stati (PLR) 1979-1991, mediatore 1992-1997.

Dr. Otto Schoch (1934-2013), avvocato, Herisau (AR), Consigliere agli Stati (PLR) 1983-1997, mediatore 1998-2005.

Achille Casanova (1941-2016), lic. rer. pol., Berna (BE), giornalista, vicecancelliere 1981-2005, mediatore 2005-2016.

Prof. Dr. Roger Blum (*1945), storico, Colonia (NRW, DE), giornalista, professore emerito per le scienze dei mass media dell'Università di Berna, mediatore dal 2016.

SSR Suisse romande

Ernest Jomini (1921-2016), pastore, Losanna (VD), mediatore 1992-2000.

Emmanuel Schmutz (*1947), diplomato in cinematografia, Friburgo (FR), ex vicedirettore della Biblioteca cantonale e universitaria, mediatore 2001-2011.

Yann Gessler (*1975), laureato in studi europei, Ginevra (GE), giornalista, manager presso TPG, mediatore 2012-2014.

Raphaël Fessler (*1948), consulente in relazioni pubbliche diplomato, Friburgo (FR), ex membro dell'Assemblea comunale della città di Friburgo (PPD), mediatore ad interim 2014.

Raymonde Richter (*1974), lic. iur., avvocatessa e mediatrice, Neuchâtel (NE), mediatrice per la SSR dal 2014.

SSR Svizzera italiana

Mauro von Siebenthal (*1958), lic. iur., avvocato e notaio, Locarno (TI), mediatore 1992-2008.

Gianpiero Raveglia (*1962), lic. iur., avvocato, Roveredo (GR), mediatore 2008-2013.

Francesco Galli (*1978), LL.M., avvocato e notaio, Lugano (TI), mediatore dal 2014.

SSR Svizra rumantscha

Dr. Jachen Curdin Arquint (*1929), rettore della scuola cantonale grigionese 1978-1994, Ardez (GR), mediatore 1992-1999.

Dr. Toni Hess (*1961), responsabile del servizio giuridico dell'Amministrazione delle contribuzioni del Cantone dei Grigioni, Coira (GR), mediatore dal 2000.

Swissinfo

Myrtha Welti (*1945), lic. iur., segretaria generale dell'UDC 1994-96, Berna (BE), mediatrice fino al 2011.

Sylvia Egli von Matt (*1952), lic. phil., ricercatrice in scienze sociali, Lucerna (LU), ex direttrice del Centro di formazione per i media di Lucerna MAZ, mediatrice dal 2012.

Private RTV deutsche und rätoromanische Schweiz

Dr. Guglielmo Bruni (*1948), giurista, presidente di tribunale, Basilea (BS), mediatore 2007-2015.

Dr. Oliver Sidler (*1965), giurista, avvocato, Walchwil (ZG), mediatore dal 2016.

RTV privées Suisse romande

Dr. Denis Sulliger (*1949), avvocato, Vevey (VD), mediatore dal 2007.

RTV private Svizzera italiana

Mauro von Siebenthal (*1958), lic. iur., avvocato e notaio, Locarno (TI), mediatore 2007-2008.

Gianpiero Raveglia (*1962), lic. iur., avvocato, Roveredo (GR), mediatore 2008-2016.

Francesco Galli (*1978), LL.M., avvocato e notaio, Lugano (TI), mediatore dal 2017.

Luzerner Zeitung

Peter Schulz (*1929), teologo, Lucerna (LU), capo della formazione presso la SSR, fondatore e direttore del Centro di formazione per i media di Lucerna (MAZ), mediatore 1995-2005.

Dr. Andreas Z'Graggen (*1944), economista, Rotkreuz (ZG), ex caporedattore di «Bilanz» e della «Berner Zeitung», consulente in comunicazioni, mediatore 2005-2016.

Rudolf Mayr von Baldegg (*1951), lic. iur., Lucerna (LU), avvocato, co-autore del volume «Medienrecht für die Praxis», mediatore dal 2017.

La Regione

Paul Guidicelli (1937-2010), giornalista, vicedirettore della «Regione» fino a 1998, garante dei lettori 1998-2001.

Tamedia romande

François Gross (1931-2015), rédacteur en chef de «La Liberté» 1970-1990, rédacteur en chef de Radio suisse internationale, président de la section suisse de Reporters sans frontières, médiateur de «24 heures» 1998-2007.

Jean-Marie Vodoz (*1930), rédacteur en chef de «24 heures» 1977-1995, président de l'Union internationale des journalistes et de la presse de langue française 1978-1984 et 2000, médiateur du «Matin» 1998-2007.

Prof. Dr. Daniel Cornu (*1939), Genève (GE), théologien, rédacteur en chef de la «Tribune de Genève» 1982-1992, directeur du Centre romand de formation des journalistes (CRFJ) 1993-2004, professeur pour l'éthique du journalisme à l'Université de Neuchâtel (et aux universités de Genève et de Fribourg), médiateur pour la «Tribune de Genève» depuis 1998, pour toute Edipresse depuis 2007.

Tamedia Deutschschweiz

Dr. Arthur Liener (*1936), Dr. phil. nat., Berna (BE), capo dello Stato maggiore generale 1993-1997, mediatore 1999-2010.

Ignaz Staub (*1949), linguista, Cham (ZG), autor Journal 21, mediatore dal 2010.

AZ-Medien

Josef Rennhard (1931-2010), Würenlos (AG), insegnante, caporedattore della rivista «Beobachter», politico del PPD, mediatore 2002-2009.

Prof. Dr. René Rhinow (*1942), Liestal (BL), professore emerito di diritto pubblico dell'Università di Basilea, Consigliere agli Stati (PLR) 1987-1999, ex presidente della Croce Rossa svizzera, mediatore dal 2012.

Springer Schweiz

Karl Löönd(*1945), Winterthur (ZH), giornalista, scrittore, mediatore 2004-2012, «Weltwoche» fino al 2007.

Organi di mediazione in Svizzera – Radio, televisione e SSR-online

Media	Mediatore	Sostituto
SRG Deutschschweiz www.srgd.ch/uber-uns/ ombudsstelle/	Roger Blum, Colonia roger.blum@ombudsstellesrgd.ch Tel. M 079 618 39 69	Manfred Pfiffner, San Gallo Manfred.pfiffner@bluewin.ch Tel. M 079 820 50 61 Tel. P 071 260 17 27
SSR Suisse romande www.rtsr.ch/organe-de-mediation	Raymonde Richter, Neuchâtel mediation@rtsr.ch Tel. 032 722 64 70	Tania Casa Vonlanthen, Vevey Tania.casa@tcmediation.ch Tel. 079 657 91 54
SSR Svizzera italiana www.corsi-rsi.ch/CORSI/ il-mediatore-RSI	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch Tel. 091 923 38 44	Stefano Vassere, Bellinzona Stefano.vassere@ti.ch Tel. 091 814 15 26
RTR www.srgd.ch/regionen/srg-ssr-svizzera- rumantscha/tgi-essan-nus/organisaziun- e-gremis/organ-da-mediazium/	Toni Hess, Coira Toni.hess@stv.gr.ch Tel. F 081 257 33 26 Tel. P 081 285 13 15	Jon Peider Arquint, Ardez Tel. P 081 862 29 06
Swissinfo www.swissinfo.ch/ger/unabhaengige- beschwerdestelle_ombudsstelle/ 34558980	Sylvia Egli von Matt, Lucerna swissinfo-ombudsstelle@bluewin.ch Tel. 079 653 33 84	
Privati Svizzera tedesca www.ombudsman-rtv-priv.ch/de	Oliver Sidler, Zugo sidler@ombudsman-rtv-priv.ch/de Tel. 041 508 07 80	Toni Hess, Coira Toni.hess@stv.gr.ch Tel. 081 257 33 26
Privati Svizzera romanda www.ombudsman-rtv-priv.ch/fr/	Denis Sulliger, Vevey ds@smn.ch / Tel. 021 922 00 33	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch
Privati Svizzera italiana www.ombudsman-rtv-priv.ch/it	Francesco Galli, Lugano f.galli@studiogalli.ch Tel. 091 923 38 44	Paolo Caratti, Bellinzona avv.paolo.caratti@ticino.com Tel. 091 825 16 70

Media della stampa

Editore o giornale	Mediatore
Tamedia Deutschschweiz www.tamedia.ch/de/unternehmen/organisation/ ombudsman/	Ignaz Staub, Cham ombudsman.tamedia@bluewin.ch Tel. 041 780 68 32
Tamedia romande www.mediateur.tamedia.ch/	Daniel Cornu, Ginevra daniel.cornu@tamedia.ch Tel. 022 347 94 02
AZ-Medien www.azmedien.ch/unternehmen/management/ ombudsstelle.php	René Rhinow, Liestal rene.rhinow@gmail.com Tel. 061 911 99 35
Neue Luzerner Zeitung www.luzernerzeitung.ch/footer/ kontakt/Kontakt;art399,1766	Rudolf Mayr von Baldegg, Lucerna r.mayrvonbaldegg@mvb-bieri.ch 041 410 03 33