



Relazione attività 2019

Ex art. 11, co. 2, L.R. 10 aprile 2001 n. 11

RELAZIONE ATTIVITA' 2019

Con deliberazione n. 57 del 17 ottobre 2018 e successive modificazioni, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ha approvato il Programma di attività del Corecom per l'anno 2019, che viene quindi richiamato al fine di dar conto della gestione della dotazione finanziaria a disposizione del Comitato sia per la parte riconducibile alle funzioni proprie sia per la parte relativa alle funzioni delegate, così come previsto dall'art. 11 della L.R.11/2001 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom)".

La richiamata legge regionale ha istituito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, ai sensi dell'art. 1, comma 13, della Legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo".

Dal 5 marzo 2019, con i decreti di nomina del Presidente della Regione n. 38 e 39, è entrato in carica, per la durata di 5 anni, il nuovo Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia, così composto:

Mario Trampus, Presidente

Antonella Eloisa Gatta, Vicepresidente

Cristina Vescul, Componente

Dal 1° gennaio 2014, in seguito all'avvio del processo di riorganizzazione della Segreteria Generale del Consiglio regionale, il Corecom è supportato dal Servizio Organi di garanzia della Segreteria Generale del Consiglio regionale.

La presente relazione si compone di due parti principali che trattano rispettivamente le attività relative alle funzioni proprie e quelle relative alle funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM).

Per il 2019 non risultano stanziati e spese risorse finanziarie per le funzioni proprie, per cui il riepilogo finanziario è presente solo nella parte che tratta le attività relative alle funzioni delegate.

Le risorse umane impiegate, invece, si ritiene di trattarle qui di seguito in quanto il personale della struttura di supporto al Corecom è impiegato sia nello svolgimento delle attività relative alle funzioni proprie che a quelle delegate.

LE RISORSE UMANE

Si riporta la dotazione di personale al 31.12.2019 complessivamente dedicata alle attività del Corecom, anche se in modo non esclusivo per alcuni dipendenti che seguono anche altre attività di competenza del Servizio organi di garanzia, in particolare il Direttore di Servizio e la posizione organizzativa "Supporto organi di garanzia". Il resto del personale indicato svolge la propria attività sia relativamente alle funzioni proprie che delegate, tranne le risorse assegnate al settore "Controversie utenti/operatori di telefonia, internet e pay tv" che sono impiegate esclusivamente per l'esercizio della funzione delegata da Agcom sul contenzioso.

Direttore del Servizio:

- Roberta Sartor;

Responsabile di Posizione organizzativa "Supporto attività conciliazione Corecom FVG":

- Nicoletta Fornasaro de Manzini;

Responsabile di Posizione organizzativa "Supporto attività Corecom FVG":

- Enrico Torcello;

Responsabile di Posizione organizzativa “Supporto attività Organi di garanzia”:

- Maria Cristina Rosati;

Personale addetto alle conciliazioni – sede di Trieste:

- Amanda Riccobon, cat. C;
- Elisabetta Brodnik, Cat C.

Personale addetto alle conciliazioni – sede di Udine:

- Roberto Volpetti, cat. D;
- Elena Cominetti, cat. D, interinale;
- Michela Cescon, cat. D – part-time.
- Carlo Pegorer, cat. D.

Personale addetto alle conciliazioni – sede di Pordenone:

- Roberta Riva, cat. C.

Personale addetto alle definizioni pervenute sino al 22/07/2018:

- Laura Contessi, cat. D;
- Daniela Carretti, cat. D;
- Tanja Kosmina, cat. D, interinale.

Personale addetto alle definizioni pervenute dal 23/07/2018:

- Michela Cescon, cat. D;
- Elena Cominetti, cat. D, interinale;
- Tanja Kosmina, cat. D, interinale.

Personale addetto al settore media locali (monitoraggio, vigilanza, accesso Rai, Registro Operatori della Comunicazione - ROC, sondaggi, par condicio):

- Lorenzo Giovannini, cat. B;
- Morena Barzan, cat. D.

ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI PROPRIE

I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI

Come già segnalato nella relazione 2018, a seguito dell'entrata in vigore dell'art. 1, comma 164, della L. 28/12/2013, n. 208 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato, legge di stabilità 2016, pubblicata in G.U. dd. 30 dicembre 2015, n. 302, S.O.), i Corecom cessano di avere competenza in materia di contributi statali ai fornitori di servizi media audiovisivi locali.

La formulazione del nuovo Regolamento ha drasticamente ridotto la platea delle nostre emittenti televisive locali che accedono alla parte più consistente dei contributi: soltanto due emittenti regionali, infatti, sono riuscite ad entrare nella graduatoria nazionale delle prime 100 emittenti locali, redatta secondo il nuovo Regolamento.

Sul punto, si segnala la conseguente situazione di difficoltà economica che ha interessato tutte le restanti emittenti televisive locali regionali, mediamente molto più piccole in termini aziendali, in ragione del ristretto bacino d'utenza che la nostra regione può offrire, rispetto ad altre realtà demograficamente più rilevanti.

L'azzeramento di tali contributi, ha finito per aggravare una situazione già di per sé difficile, creatasi sostanzialmente a seguito della prima transizione al segnale digitale terrestre, tra

incertezze normative e regolamentari, correzioni “in corsa” del Piano nazionale di assegnazione delle frequenze (Pnaf) (per rispondere alle prevedibili esigenze di coordinamento internazionale sull'utilizzo dello spettro frequenziale), senza dimenticare la concorrenza, nella raccolta pubblicitaria, da parte di emittenti di regioni limitrofe che trasmettono sul nostro territorio e possono beneficiare di Logical channel number (Lcn) nel primo arco di numerazione riservato alle locali (da Lcn 10 a Lcn 19).

Non si prevede, in tal senso, alcuna inversione di tendenza a seguito del prossimo, imminente, passaggio alla tecnologia DvbT2 (digitale terrestre di seconda generazione), in quanto si ritiene probabile che gli operatori di rete locali si troveranno costretti a cedere la loro attività di trasporto del segnale televisivo agli operatori di maggiori dimensioni, in grado di rispondere più efficacemente ai requisiti che saranno richiesti dai bandi, risultando oramai del tutto evidente che l'intera rete distributiva sarà assegnata a pochi *player* di dimensione nazionale, in ragione di una asserita ottimizzazione dell'utilizzo dello spettro radio frequenziale.

L'ACCESSO RADIOTELEVISIVO

Il Corecom organizza i programmi dell'accesso secondo le norme della Commissione parlamentare di vigilanza dei servizi radiotelevisivi in relazione alla programmazione definita con la concessionaria pubblica, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1, della legge 6 agosto 1990, n. 223 “*Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato*” e 4 della legge 14 aprile 1975, n. 103 “*Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*”.

In particolare, gestisce il calendario delle trasmissioni dell'accesso nei vari trimestri, oltre naturalmente a verificare la correttezza delle domande prodotte da tutti coloro che ne hanno diritto. L'art. 6 della legge sopra citata stabilisce che vengano riservati spazi di programmazione televisiva e radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, “*ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta*”. I soggetti richiedenti gli spazi per le trasmissioni, devono avere almeno una succursale o una sede operativa nella regione Friuli Venezia Giulia, in base al Regolamento adottato dal Corecom nell'anno 2012.

Anche nel corso dell'anno 2019 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana, per un totale di 77 trasmissioni.

Come previsto dalla normativa per i periodi elettorali, la messa in onda delle trasmissioni dell'accesso è stata sospesa nel periodo compreso tra il 25 marzo ed il 26 maggio, in occasione delle Elezioni europee ed amministrative.

Al fine della predisposizione dei calendari si è provveduto, ai sensi del Regolamento, alla verifica dei requisiti di ammissibilità delle Associazioni istanti e della conformità dei programmi presentati; sono stati quindi predisposti i calendari, modificati in “corso d'opera” in ragione dei recuperi conseguenti alla sospensione elettorale, i quali sono stati sottoposti all'approvazione del Comitato e quindi trasmessi alla Sede regionale della Rai nonché ad ogni singolo accedente.

Più nel dettaglio, con cadenza settimanale la RAI inoltra al Corecom copia del supporto audio delle registrazioni delle trasmissioni per consentire la funzione di vigilanza; verificata la conformità alle caratteristiche normative previste, viene comunicato alla RAI il nulla osta alla messa in onda.

I piani trimestrali sono resi disponibili sul sito del Corecom allo scopo di rendere note le date di messa in onda delle relative trasmissioni non solo agli accedenti stessi, ma a chiunque sia

interessato all'ascolto. Sul punto va segnalato che, anche nel 2019, nessuna associazione rappresentativa delle minoranze linguistiche regionali ha presentato istanza di accesso.

LA PAR CONDICIO E I MESSAGGI AUTOGESTITI

Nel 2019 si sono svolti due appuntamenti elettorali che hanno impegnato il Servizio nella vigilanza in materia di par condicio, le Elezioni europee e le Elezioni amministrative del 26 maggio (*election day*); le elezioni comunali 2019 hanno visto il rinnovo degli organi di 118 comuni, di cui soltanto uno, Porcia, con popolazione superiore a 15.000 abitanti, ma in questo caso non è stato necessario un suppletivo turno di ballottaggio.

Per quanto riguarda le Elezioni amministrative del 26 maggio 2019 il Comitato ha deciso di estendere l'accesso agli spazi radiotelevisivi per la trasmissione di Messaggi autogestiti gratuiti (Mag) a tutti i soggetti politici ammissibili e non solo ai comuni capoluogo e a quelli con popolazione superiore ai 15.000 abitanti, come fatto dai precedenti Comitati, applicando il Regolamento Agcom (del. 109/19/CONS) che non prevede limitazioni per i soggetti politici ammissibili ai Mag.

Trascorso il termine ultimo per la presentazione delle candidature, si è provveduto al consueto sorteggio per la trasmissione dei Messaggi autogestiti gratuiti (Mag), ai quali hanno complessivamente aderito, sommando i due appuntamenti, 10 emittenti radiofoniche e 13 emittenti televisive.

Sul punto, si è registrato un lieve decremento delle emittenti che hanno dato la propria disponibilità alla trasmissione dei Mag, verosimilmente attribuibile alla scarsità di fondi messi a disposizione dal Ministero ai fini dei rimborsi e dai tempi di assegnazione materiale dei fondi alle Regioni.

Si rammenta infatti che, in occasione delle elezioni amministrative del 2017, a fronte di uno stanziamento ministeriale di circa 31.000 euro, il Corecom ha potuto rimborsare circa il 47% di quanto richiesto dalle radio aderenti ed il 67% di quanto richiesto dalle tv.

Nel 2018 lo stanziamento ministeriale è rimasto sostanzialmente invariato, a fronte di tre distinti appuntamenti elettorali, quali le Elezioni politiche, le Elezioni regionali e le Elezioni amministrative che hanno visto l'adesione complessiva di 14 emittenti radiofoniche e 18 emittenti televisive. Conseguentemente si è ulteriormente contratta la percentuale di Messaggi rimborsabili, esattamente in questi termini: Elezioni politiche, rimborsati il 45% di quanto richiesto dalle radio ed il 12% di quanto richiesto dalle tv – Elezioni regionali, rimborsato il 46% dei messaggi radio ed il 12% di quelli televisivi – Elezioni amministrative: nessun rimborso per le radio (non è stata presentata alcuna richiesta), rimborsato il 12% dei Messaggi televisivi.

Infine nel 2019, a fronte di un esiguo incremento dello stanziamento ministeriale (da euro 30.528,00 del 2018 si è passati ad euro 31.032,00 nel 2019), risulta evidente che alla luce del numero di emittenti complessivamente coinvolte (10 radio e 13 televisioni), le quote di "rimborsabilità" non dovrebbero discostarsi dal *trend* sopra descritto.

Come nelle scorse tornate elettorali si è provveduto alla consueta attività informativa, con l'emissione di comunicati stampa in occasione delle principali scadenze, fornendo diretta assistenza agli operatori dell'informazione attraverso il rilascio di pareri (perlopiù informali), aggiornando costantemente la pagina del sito istituzionale dedicata alla par condicio.

In merito alle violazioni in materia di par condicio e comunicazione istituzionale nei periodi elettorali, per quanto concerne le Elezioni europee vi è stata l'apertura di un solo procedimento per violazione del divieto di comunicazione istituzionale di cui all'art. 9, comma 1, della L. 28/00, conclusosi con un'ordinanza dell'Autorità garante mentre, per le Elezioni regionali ed

amministrative, sono stati aperti tre procedimenti, sempre per la medesima violazione, di cui uno conclusosi con l'emanazione di un'ordinanza da parte dell'Agcom.

PARERI

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali, il Comitato ha espresso nel 2019 un solo parere sulle emittenti televisive e radiofoniche locali convenzionabili con il Consiglio e l'Amministrazione regionale, ai fini della realizzazione di programmi e servizi radiotelevisivi, mentre, nel periodo elettorale, sono stati espressi pareri in materia di par condicio e comunicazione istituzionale, su richiesta dei soggetti politici e delle amministrazioni pubbliche interessate ai rinnovi.

PROMOZIONE DI ATTIVITÀ DI STUDIO E DI RICERCA IN MATERIA DI COMUNICAZIONE, PRIVILEGIANDO L'APPROFONDIMENTO DI TEMI SPECIFICI QUALI LA TUTELA DEI MINORI E DELLE LINGUE MINORITARIE

Si sono conclusi, durante il mese di dicembre 2019, i lavori del Gruppo "Tutela delle minoranze linguistiche nella Comunicazione", composto dai rappresentanti dei Corecom di Valle d'Aosta (Coordinatore), Bozen Südtirol, Trento, Friuli Venezia Giulia e Sardegna. Da questi lavori è originato il corpus documentale "La tutela delle minoranze linguistiche nella legislazione regionale/provinciale e nella comunicazione – dossier", il cui contenuto fotografa l'attuale normativa presente nelle quattro regioni, in ambito della comunicazione, nonché le iniziative poste in essere a tutela delle lingue minoritarie.

La presenza del Corecom FVG è stata assicurata altresì alla Tavola rotonda organizzata dalla Società Filologica Friulana "Le lingue regionali comunicano. I 20 anni della legge 482", al fine di evidenziare e approfondire gli aspetti riguardanti la comunicazione delle lingue minoritarie presenti in FVG.

PROTOCOLLO DI INTESA "COORDINAMENTO DI ATTIVITÀ PER LA TUTELA DEI DIRITTI DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA. PREVENZIONE E CONTRASTO DEL FENOMENO DEL BULLISMO, DEL CYBERBULLISMO E DELL'INFANZIA VIOLATA"

Il 18 dicembre 2019, nella sede del Consiglio regionale di Trieste, è stato siglato il Protocollo d'intesa "Coordinamento di attività per la tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza. Prevenzione e contrasto del fenomeno del bullismo, del cyberbullismo e dell'infanzia violata", sottoscritto dal Corecom FVG, dalla Commissione regionale per le pari opportunità tra uomo e donna, dal Difensore civico regionale, dall'Osservatorio regionale antimafia, dall'Ufficio Scolastico regionale e dal Compartimento Polizia Postale e delle Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia.

Tale Protocollo si propone di promuovere il benessere dei minori, prevenire e contrastare il disagio giovanile e la violenza di genere e domestica, informare e sensibilizzare sul fenomeno del bullismo e *cyberbullismo*, promuovere il rispetto della persona, affrontare il tema della legalità e del contrasto all'*hate speech*.

Il Comitato, in sinergia con gli altri soggetti firmatari, si adopererà per sviluppare il progetto al fine di promuovere e rafforzare una rete di interventi a livello regionale, diretti in particolar modo alle scuole secondarie di primo e secondo grado della Regione, agli studenti, alle famiglie ed operatori scolastici; a tale scopo, ogni sei mesi verrà convocato un tavolo tecnico al fine di definire le azioni e le attività da intraprendere.

ATTIVITÀ RELATIVE ALLE FUNZIONI DELEGATE

Il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia (Corecom), in qualità di organo funzionale dell'Agcom e di consulenza della Regione, esercita, rispondendo alle esigenze di

decentramento sul territorio, le funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione proprie dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

A seguito della firma dell'accordo quadro del 25 giugno 2003, il 29 gennaio 2004 è stata sottoscritta tra il Corecom e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una prima convenzione bilaterale per l'esercizio delle funzioni delegate, la quale aveva individuato nel 1° gennaio 2007 l'inizio di una nuova fase, che segna la stabilizzazione dei Comitati e il loro rilancio, attraverso la delega di ulteriori funzioni. Il 10 luglio 2009 ad Otranto è stata sottoscritta una nuova Convenzione, che ha comportato la delega di tre funzioni al Corecom

Successivamente, a seguito del Nuovo Accordo Quadro, approvato nel mese di novembre 2017, è stata sottoscritta il 31 dicembre 2017 la nuova Convenzione.

Le funzioni delegate al Corecom sono le seguenti:

- a) tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- b) esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32-*quinquies* del *Tusmar*;
- c) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- d) svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenza, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenza*", adottato con delibera n. 203/08/CONS e s.m.i., nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "*installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità*", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- e) definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 203/08/CONS e s.m.i., ad esclusione di quelle concernenti operatori ed utenza di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun *Corecom*, nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- f) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal *Tusmar*, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
- g) vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del *Tusmar* previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- h) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato *Registro*, secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della

rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del *Registro* nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

Anche l'anno 2019 è stato caratterizzato da un costante impegno a fronte delle attribuzioni ricevute.

IL CONTENZIOSO

Le competenze esercitate nel corso del 2019, in materia di svolgimento del tentativo di conciliazione, di assunzione di provvedimenti temporanei e di definizione delle controversie, si sono sviluppate sia nei numeri che nelle conoscenze necessarie allo svolgimento dell'attività in funzione del nuovo assetto operativo introdotto dall'ultimo Accordo Quadro e dalla nuova Convenzione di gestione delle materie delegate Agcom - Corecom per il triennio 2018-2020.

Infatti l'introduzione del sistema unico informatizzato (a livello nazionale), finalizzato all'integrale trattazione telematica delle controversie tra utenza e operatori di comunicazione elettronica e alla nuova regolamentazione di cui alla delibera Agcom 203/18/CONS e l'inserimento della così detta conciliazione asincrona preceduta dalla fase negoziale diretta, ha comportato un indubbio aggravio dei tempi di gestione delle pratiche e della calendarizzazione dei procedimenti.

La distinzione a seconda delle materie trattate ha generato una forte discrasia sui tempi di risoluzione delle controversie; infatti, se le istanze di conciliazione definite "più complesse" hanno goduto di corretti tempi di calendarizzazione e di risoluzione del contenzioso, le conciliazioni "semplificate", ovvero estrapolate per materia e quindi inserite in categoria di favorevole risoluzione e gestibili via chat in uno scambio diretto tra operatore ed utente e conciliatore, hanno subito gravi ritardi generati dalla difficoltà evidenziata dagli operatori nel trattamento delle medesime.

Tale rilevante innovazione ha comportato un profondo mutamento negli assetti organizzativi della Struttura di supporto, richiedendo altresì, da un lato, una necessità di formazione specifica e mirata del personale ad essa assegnato, dall'altro lato, un profondo mutamento nelle modalità di approccio con l'utenza e con la gestione dei tipi di procedimento.

L'introduzione di un rapporto del tutto digitalizzato tra gestori telefonici, utenza e Corecom, ha previsto una sostanziale modifica nella gestione dello Sportello per il Pubblico, al fine di consentire una comunicazione efficace ed efficiente in ordine alle innovazioni introdotte, con particolare attenzione agli obiettivi di tutela dei consumatori e delle categorie più deboli e quindi l'accesso allo sportello (precedentemente finalizzato all'ottenimento di informazioni e di consulenza) ha visto sorgere la necessità di affiancare alla consulenza anche l'assistenza all'utenza priva di strumentazione informatica, nonché l'assistenza alla c.d. utenza debole, al fine di garantire l'avvio delle procedure, così come l'eventuale partecipazione diretta al tavolo di conciliazione, di tutta l'utenza.

Analogo criterio è stato adottato nella gestione del Numero verde che, di fatto, oltre ad offrire un primo canale di rapporto con la Struttura, si è evoluto in un *contact center* utile a chiarire, anche a livello informatico, i passaggi necessari per procedere all'avvio delle procedure mediante accesso alla nuova piattaforma informatica.

Il contenzioso in numeri

L'esame dei dati complessivi relativi al contenzioso si declinerà quindi seguendo due linee:

- la prima organizzata in base alle richieste dell'Autorità e quindi i dati assembleranno le conciliazioni così dette "tradizionali" (tramite udienza) a quelle semplificate ovvero quelle

risolvibili solo attraverso lo scambio di proposte via messaggi tra le parti ed eventuale inserimento di proposte conciliative da parte del Corecom;

- la seconda metterà in evidenza il *backlog* maturato (25%) e quindi come l'utilizzo della conciliazione semplificata tolga alla figura del conciliatore la possibilità di intervenire nel rispetto dei termini di risoluzione previsti dal regolamento e all'utente una rapida ed efficace risoluzione della controversia.

Si riportano di seguito i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio 31 dicembre 2019:

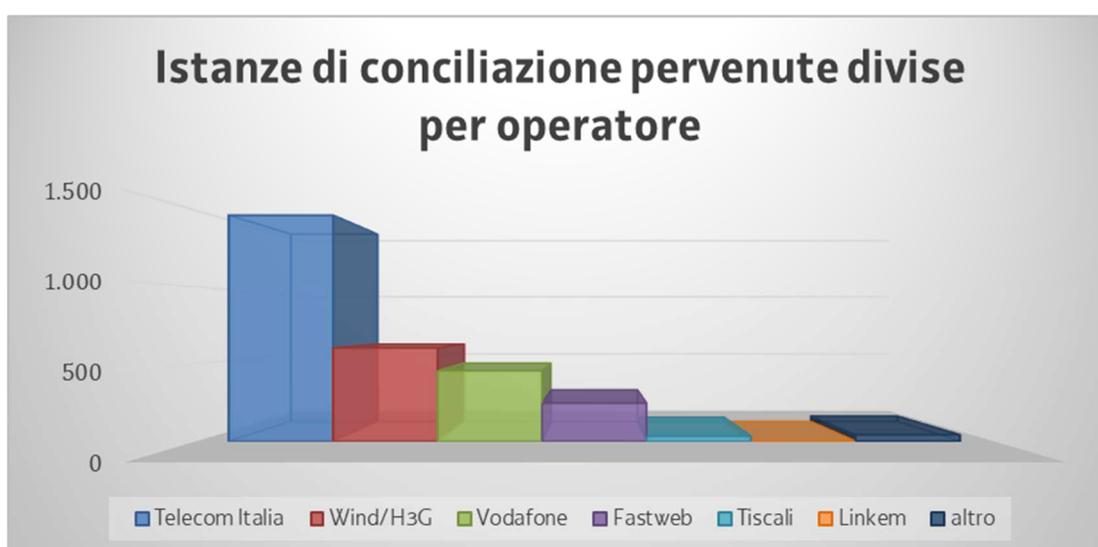
CONCILIAZIONI	I sem.	II sem.	TOT 2019
A) Istanze di conciliazione pervenute	1.241	1.612	2.853
di cui Telecom Italia	636	831	1.467
di cui Wind/H3G	258	346	604
di cui Vodafone	204	252	456
di cui Fastweb	114	134	248
di cui Tiscali	19	15	34
di cui Linkem	0	1	1
di cui altro	10	33	43
A1) Istanze inammissibili / improcedibili (comprese le eccezioni di inammissibilità sollevate dal gestore)	57	54	111
B) Conciliazioni concluse con esito positivo [Σ B1)+B2)]	959	789	1.748
<i>B1) Esiti positivi per accordo pre-udienza (dato non calcolabile e rientrante in quelle archiviate)</i>	42	48	90
<i>B2) Esiti positivi per accordo in udienza</i>	917	741	1.658
C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	81	62	143
<i>C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'operatore</i>	10	4	14
<i>C2) Esito negativo per mancato accordo</i>	71	58	129
D) Archiviazione per mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	17	15	32
archiviazione per rinuncia utente	105	104	209

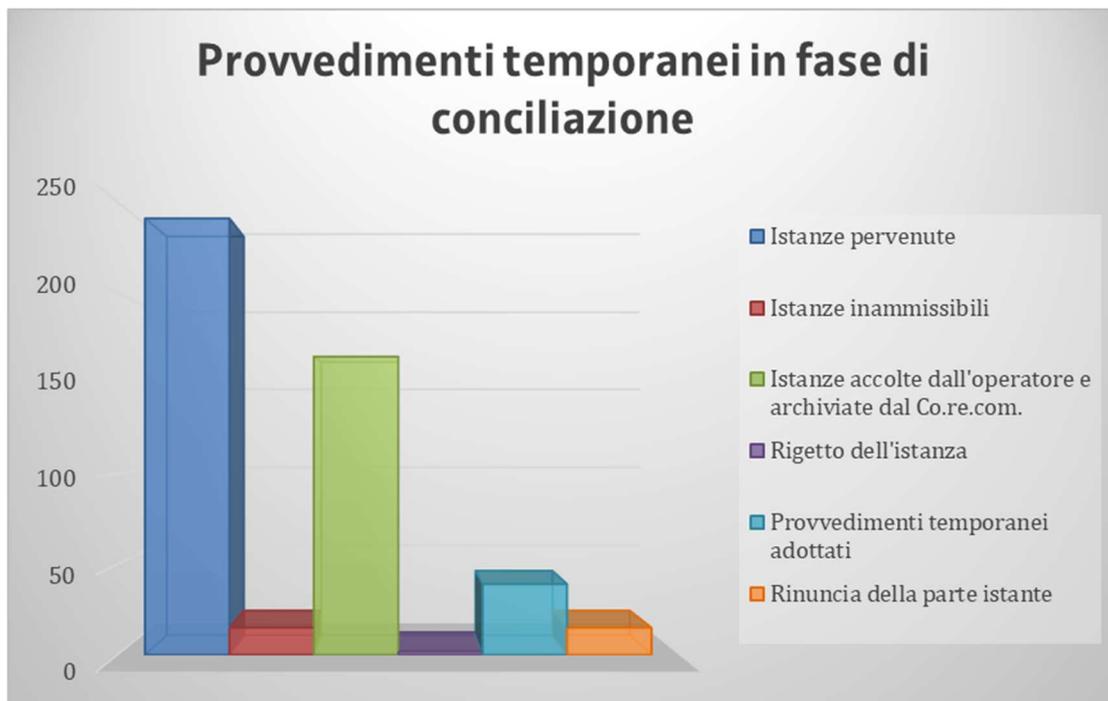
PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN FASE DI CONCILIAZIONE	I sem.	II sem.	TOT 2019
E) Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	142	99	241
E1) Istanze inammissibili	7	8	15
E2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	99	66	165
E3) Rigetto dell'istanza	1	1	2
E4) Provvedimenti temporanei adottati	26	13	39
rinuncia della parte istante	9	6	15
Tempi medi di svolgimento del procedimento di conciliazione (dalla data di protocollo in entrata dell'istanza alla data del verbale di conciliazione (positivo o negativo) o del provvedimento di archiviazione, con esclusione degli accordi pre-udienza non formalizzati dal Co.re.com.	45 gg	45gg	
Con riferimento all'item B2 - Valore medio delle conciliazioni (rapporto tra il valore complessivo dei crediti riconosciuti dagli operatori in udienza ed il numero delle controversie conciliate)			

Le problematiche ricorrenti riguardano le spese e le fatturazioni non giustificate, la fatturazione di servizi non richiesti con particolare riferimento ai servizi VAS o CSP, il mancato rispetto delle clausole contrattuali e la trasparenza delle obbligazioni; di particolare rilevanza le istanze di conciliazione avanzate ai fini del rimborso della fatturazione a 28 giorni, le spese riferite a "SIM dati" associate gratuitamente a vecchi contratti già conclusi, il passaggio da ADSL a fibra ed il rimborso delle rate dei modem.

Tabella relativa alle conciliazioni semplificate dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019.

ISTANZE PERVENUTE	CONCLUSE	IN CORSO
818	617	201





La definizione della controversia

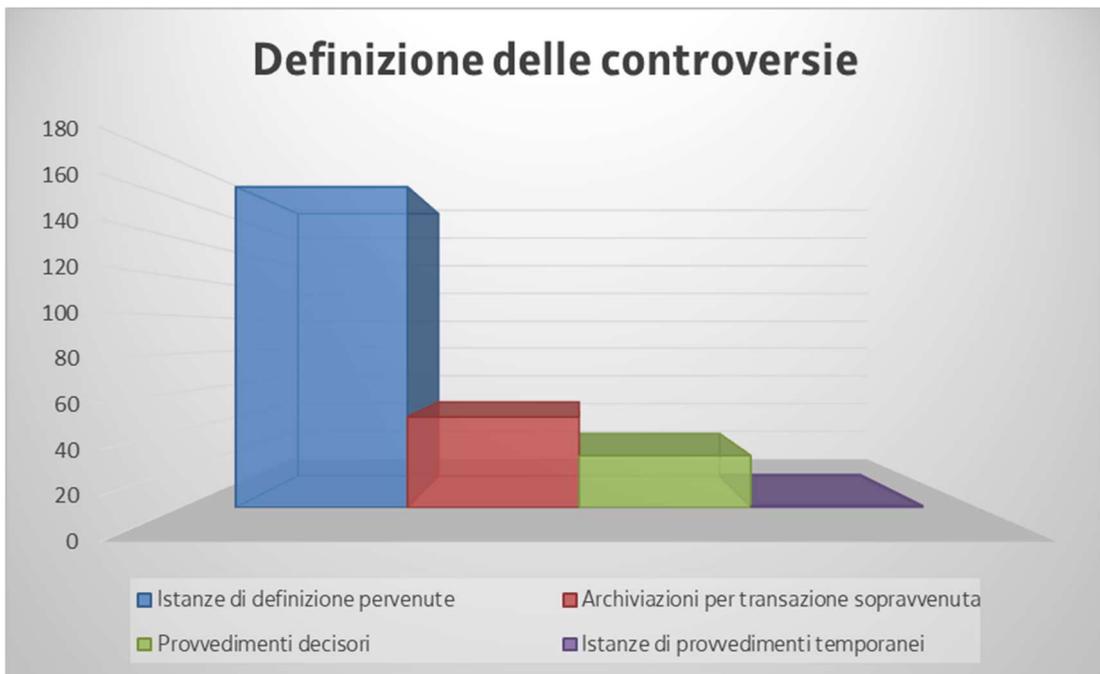
Nel corso dell'anno 2019 si è riscontrato un aumento del numero di istanze di definizione rispetto all'anno 2018, tanto più marcato se si tiene conto che le definizioni della controversia inerenti il passaggio tra operatori (migrazioni) sono di competenza dell'Autorità. Tale aumento si può imputare probabilmente alla procedura *on line*, procedura che garantisce alla parte istante un accesso più rapido e di facile compilazione.

Alle procedure pendenti alla data del 22 luglio 2018 continua ad applicarsi la normativa previgente, di cui alla delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, All. A), recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenza".

Prima di procedere all'adozione di un provvedimento decisivo di definizione della controversia, le parti possono venir convocate in udienza per una discussione nel merito della vicenda controversa, nel corso della quale, in gran parte dei casi, il contenzioso viene risolto tramite un accordo conciliativo, attraverso l'attività di mediazione del funzionario responsabile dell'istruttoria che verbalizza i termini dell'accordo medesimo. Il verbale ha valore legale di titolo esecutivo.

Si riportano di seguito i dati relativi alle definizioni 1 gennaio – 31 dicembre 2019:

	I sem.	II sem.	TOT 2019
A) Istanze di definizione pervenute	96	71	167
A1) Inammissibilità	3	1	4
A2) Archiviazione per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	29	9	38
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [Σ B1)+B2)]	32	15	47
B1) Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza	58	15	73
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	0	0	0
C) Provvedimenti decisori [Σ C1)+C2)]	21	6	27
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c.7 del regolamento	9	1	10
di cui relative a istanze precedenti al 2016			
di cui relative a istanze del 2016		1	1
di cui relative a istanze del 2017			0
di cui relative a istanze del 2018	4		4
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c.7 del regolamento	12	5	17
di cui relative a istanze precedenti al 2016			
di cui relative a istanze del 2016		1	1
di cui relative a istanze del 2017	4		4
di cui relative a istanze del 2018	2	3	5
D) Istanze di provvedimenti temporanei		1	1
D1) Inammissibilità			0
D2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.			0
D3) Rigetto dell'istanza			0
D4) Provvedimenti temporanei adottati		1	1



LA GESTIONE DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE (ROC)

Il Registro Operatori della Comunicazione (R.O.C.) è attualmente la sola anagrafica, su base nazionale, di tutte le imprese e associazioni che, a diverso titolo, operano nel campo delle comunicazioni.

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera dell'Agcom n. 666/08/CONS, recante "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione", sono tenute ad iscriversi ed a tenere aggiornati i propri dati le seguenti categorie di operatori:

- a) operatori di rete;
- b) fornitori di servizi media audiovisivi o radiofonici/fornitori di contenuti;
- c) fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- d) soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- e) imprese concessionarie di pubblicità;
- f) imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- g) agenzia di stampa a carattere nazionale o a rilevanza nazionale;
- h) editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i) soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- j) imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- k) gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- l) i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione: ogni impresa che utilizza indirettamente una risorsa nazionale di numerazione, assegnata ad un operatore di rete mobile, anche virtuale, come mero identificativo dell'utente del servizio di comunicazioni mobili e personali.

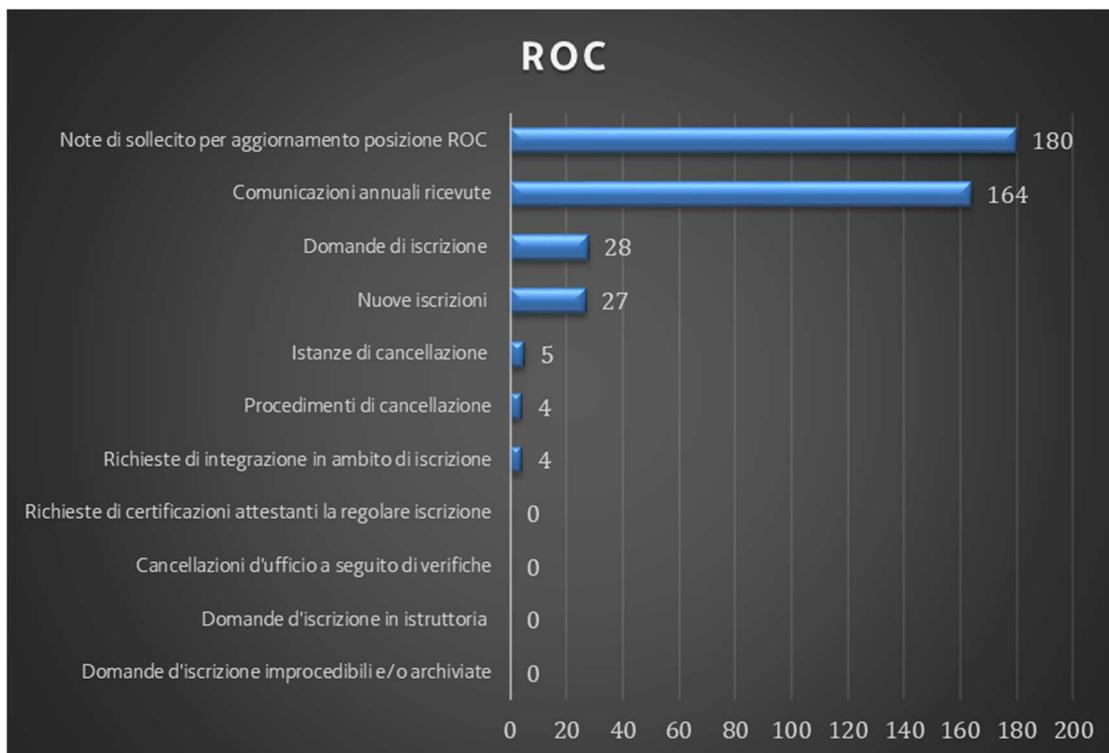
Gli operatori alla lettera l), ultimi soggetti tenuti ad iscriversi nel Registro a seguito dell'entrata in vigore della legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" e del successivo decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 5 marzo 2018, sono quelle imprese che utilizzano indirettamente risorse nazionali di numerazione (quale ad esempio Whatsapp, Messenger, ecc.). Per questi nuovi soggetti è stato predisposto, nel sistema telematico del ROC, il modello 26/ROC (allegato unico), all'interno del quale gli operatori di comunicazioni elettroniche, che usano indirettamente tali risorse, devono descrivere il servizio fornito e la tipologia di numerazione utilizzata.

Il Corecom, attraverso il Back Office ROC sul portale Agcom ed esclusivamente per gli operatori di comunicazione della Regione FVG, cura l'avvio dei procedimenti di iscrizione, l'aggiornamento delle posizioni degli iscritti, il monitoraggio/vigilanza degli adempimenti richiesti annualmente agli operatori e il rilascio dei certificati di iscrizione; si ricorda a tal proposito che, per inoltrare la richiesta di iscrizione al Registro, è necessario collegarsi al portale www.impresainungiorno.gov.it, accedendo alla sezione riservata al ROC tramite Carta Regionale dei Servizi (CRS), oppure, da fine 2018, anche tramite Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID).

Le pratiche di iscrizione e di cancellazione vengono concluse con provvedimento del direttore del Servizio Organi di garanzia che opera a supporto del Corecom FVG.

	I sem.	II sem.	TOT 2019
A) Domande di iscrizione	18	10	28
A1) Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0	0	0
B) Domande d'iscrizione in istruttoria	0	0	0
B1) Richieste di integrazione in ambito di iscrizione	3	1	4
C) Nuove iscrizioni (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	18	9	27
D) Comunicazioni annuali ricevute	49	115	164
E) Note di sollecito per aggiornamento posizione ROC	0	180	180
F) Procedimenti di cancellazione (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC) [Σ F1)+F2)]	0	4	4
F1) cancellazioni d'ufficio a seguito di verifiche	0	0	0
F2) istanze di cancellazione	0	5	5
G) Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0	0	0

Nel rimandare alla tabella sottostante per la lettura analitica dei dati, si segnala come nel 2019, dopo il raddoppiamento registrato nei due anni precedenti, il numero di comunicazioni annuali al registro si è assestato: 163 gli operatori che avevano adempiuto nel 2018, 164 gli adempienti nel 2019, su un totale di circa 190 operatori attivi sul nostro territorio. Al fine di sensibilizzare gli iscritti in merito all'importanza strategica di un registro anagrafico completo e aggiornato, sono state trasmesse, nel mese di luglio, 180 comunicazioni per ricordare il termine ultimo del 31 luglio; infine, l'elenco dei soggetti rimasti ancora inadempienti, è stato trasmesso all'Agcom per le consuete valutazioni di competenza.



LA VIGILANZA NEL SETTORE TELEVISIVO LOCALE

Nel corso del 2019 è stato portato a termine il lavoro di recupero dei procedimenti accumulatisi nei periodi precedenti, accumulo dovuto alle carenze ed agli avvicendamenti del personale impiegato in tale attività negli anni scorsi; contestualmente, le attività di vigilanza sono state riallineate alle tempistiche imposte dalla delega dell'Agcom. Delle dieci delibere approvate dal Comitato ad esito finale dei procedimenti di contestazione, alcune delle quali relative ai monitoraggi svolti a fine del 2018, nove si sono concluse con delle proposte sanzionatorie ed una con una proposta di archiviazione.

Tra le principali violazioni rilevate, sembra esserci una prevalenza di quelle in materia di pubblicità occulta (o non conformemente segnalata), ma nel gennaio del 2019 il Corecom è intervenuto anche su messaggi potenzialmente pericolosi per la salute. Sulla riconoscibilità e sulla correttezza dei messaggi pubblicitari, il Comitato ha infatti ritenuto di porre una particolare attenzione, allo scopo di tutelare gli utenti da contenuti ingannevoli ed in certi casi addirittura potenzialmente dannosi per la salute dei telespettatori.

Per quanto concerne le attività riferite al solo anno 2019, è in corso di completamento il monitoraggio relativo all'ultima emittente privata locale sottoposta a vigilanza, al quale seguirà il monitoraggio in materia di "pluralismo politico" su trenta giorni della programmazione trasmessa da Rai Tre FVG nel mese di dicembre.

Nel 2019 le emittenti sottoposte a vigilanza ed i relativi periodi di campionamento sono stati i seguenti:

Marchio SMAV	Periodo
Telequattro	29/07/2019 – 04/08/2019
VTC - VideoTeleCarnia	14/10/2019 – 20/10/2019
Canale 6	09/12/2019 – 15/12/2019
Rai Tre FVG	18/11/2019 – 17/12/2019

Infine, nel ricordare come la recente sostituzione delle dotazioni *hardware* del laboratorio di monitoraggio abbia reso più agevole ed affidabile l'attività di rilevazione, sarà ora necessario procedere ad un'integrale revisione delle dotazioni *software* attualmente in uso, attraverso l'affidamento di un progetto per la realizzazione di un nuovo e apposito programma di rilevazione, pensato in modo da poter essere modificato ed implementato in ragione del mutevole quadro normativo e regolamentare.

Pluralismo	I sem.	II sem.	TOT 2019
a) Numero di ore monitorate*	0	30	30
b) Numero di emittenti monitorate*	0	1	1
c) Numero procedimenti avviati**	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0
Obblighi di programmazione			
a) Numero di ore monitorate*	0	504	504
b) Numero di emittenti monitorate*	0	3	3
c) Numero procedimenti avviati**	0	4	4
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	3	3
Pubblicità			
a) Numero di ore monitorate*	0	504	504
b) Numero di emittenti monitorate*	0	3	3
c) Numero procedimenti avviati**	0	6	6
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	6	6
Garanzie dell'utenza (inclusa la tutela dei minori)			
a) Numero di ore monitorate*	0	504	504
b) Numero di emittenti monitorate*	0	3	3
c) Numero procedimenti avviati**	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0
B) Totale emittenti monitorate (nelle diverse aree)	0	4	4
C) Totale procedimenti tv avviati		10	10
C1) di cui conclusi		9	9

LA VIGILANZA SUI QUOTIDIANI E PERIODICI A DIFFUSIONE LOCALE

Tale attività di vigilanza riguarda il controllo sulla corretta pubblicazione dei sondaggi demoscopici e politico-elettorali e si esplica attraverso controlli a campione sulle testate locali.

Per quanto riguarda il 2019, si è deciso di raddoppiare il periodo di campionamento, allo scopo di ottenere un quadro della situazione complessiva ancora più affidabile, in ragione dell'incrementata rilevanza statistica di tale attività. Quest'anno quindi, il periodo sottoposto a vigilanza è stato quello compreso tra il 1° ottobre e il 15 ottobre 2019 e quello tra il 1° novembre e il 15 dicembre 2019, ed ha interessato i principali quotidiani regionali (Il Piccolo – edizioni di Trieste e Gorizia, Il Messaggero Veneto – edizioni di Udine e Pordenone), Il Gazzettino (edizione Friuli) ed una testata periodica (Il Friuli), per un numero totale di 200 pubblicazioni sottoposte a vigilanza.

Dall'attività di monitoraggio svolta, anche alla luce del numero di testate controllate, appare ulteriormente ridursi quella che, nella relazione di appena tre anni fa, era stata definita una "diffusa irregolarità formale" nella pubblicazione dei sondaggi da parte degli editori regionali.

Si conferma quindi l'impressione di una crescita dell'attenzione, da parte degli editori regionali, al rispetto del Regolamento in materia, quantomeno nella quasi "scomparsa" dell'utilizzo comune, ma illegittimo, del termine "sondaggio" in presenza di semplici rilevazioni di opinione, prive della necessaria metodologia e, di conseguenza, di rilevanza scientifico/statistica.

SONDAGGI	I sem.	II sem.	TOT 2019
Numero di soggetti controllati*	0	6	6
Numero procedimenti avviati**	0	0	0
Di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0
RETTIFICA			
Istanze pervenute	0	0	0
Archiviazioni	0	0	0
Ordini di rettifica adottati	0	0	0

IL DIRITTO DI RETTIFICA

Consiste nella facoltà, da parte dei soggetti ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità, di richiedere al concessionario privato o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa, ai sensi dell'art. 32 del Decreto Legislativo 31 luglio 2005 n. 177. Le competenze dei Corecom in materia di rettifica attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo locale; nel corso del 2019 non è stata inoltrata alcuna richiesta concernente l'esercizio del diritto di rettifica, come peraltro negli anni precedenti. Quest'ultima circostanza fa ritenere sostanzialmente inutile l'esercizio di tale delega, in quanto lo strumento non risponde evidentemente all'esigenza per il quale era stato ideato; in ragione di ciò, e in linea con le posizioni espresse dagli altri Corecom nazionali, si ritiene che tale delega possa essere più utilmente sostituita.

CONSUNTIVO SPESE FUNZIONI DELEGATE

Anno 2019

DESCRIZIONE ENTRATE	ENTRATE
Residuo stanziamento 2018	211.595,74
Fondi AGCOM II semestre 2018	53.712,77
Fondi AGCOM I semestre 2019	53.712,76
Bonus AGCOM conciliazioni 2016	31.500,00
Bonus AGCOM conciliazioni 2017	31.500,00
TOTALE	382.021,27

DESCRIZIONE SPESE	SPESE STANZIATE	SPESE SOSTENUTE
Acquisizione personale somministrato tramite l'Amministrazione regionale	255.894,55	63.493,10
Spese telefoniche del Numero Verde	2.126,72	926,02
Gestione e manutenzione applicazioni	36.000,00	//
Acquisto software laboratorio monitoraggio	52.000,00	//
Acquisto materiale catalogazione/archiviazione	10.000,00	//
Organizzazione convegni e seminari	10.000,00	//
Noleggio hardware	16.000,00	//
TOTALE	382.021,27	64.419,12

In attuazione di quanto previsto al comma 2bis dell'articolo 12 della Legge regionale n. 11/2001 (così come indotto dal comma 6 dell'art. 12, della Legge regionale n. 20/2015), il Corecom FVG ha acquisito personale somministrato, tramite l'Amministrazione regionale, per lo svolgimento delle istruttorie delle istanze di conciliazione.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati liquidati euro 63.493,10, di cui euro 10.861,11 relativi ai mesi di novembre e dicembre 2018 ed euro 1.728,02 relativi ad arretrati e premiali degli anni precedenti.

Il dovuto relativo ai mesi di novembre e dicembre 2019 per complessivi euro 12.074,34, è stato liquidato in conto residui nel mese di febbraio 2020.

Nel corso del 2019 sono state liquidate spese di traffico telefonico del Numero Verde, dedicato allo sportello delle controversie telefoniche, per complessivi euro 926,02, di cui euro 137,69 relativi ai mesi di novembre e dicembre 2018.

Sono stati liquidati in conto residui nel 2020 euro 146,96 relativi al traffico telefonico dei mesi di novembre e dicembre 2019.