

## RELAZIONE ATTIVITA' 2016

(ex art. 11 l.r. n. 10 aprile 2001, n. 11)

Con deliberazione n. 270 dell'8 settembre 2015 e successive modificazioni, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ha approvato il programma di attività del Corecom per l'anno 2016 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 (Co.Re.Com.)*".

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*".

Il Comitato in carica è così composto:

Giovanni Marzini, Presidente  
Alessandro Tesini, Vice Presidente  
Paolo Santin, componente.

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

## LE RISORSE UMANE

La dotazione di personale dedicata all'esercizio delle funzioni proprie, delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui alle Convenzioni Agcom – Regione FVG del 29 gennaio 2004 e 10 luglio 2009, nonché delle attività demandate dal Ministero dello sviluppo economico è la seguente:

### **Personale addetto alle conciliazioni – sede di Trieste:**

— Nicoletta Fornasaro, cat. D;  
— Amanda Riccobon, cat. C;  
— Elisabetta Brodnik, Cat C;

### **Personale addetto alle conciliazioni – sede di Udine:**

— Roberto Volpetti, cat. D;  
— Elena Cominetti, cat. D, interinale;  
— Roberta Riva, cat. C;

**Personale addetto alle definizioni:**

- Laura Contessi, cat. D;
- Daniela Carretti, cat. D;
- Tanja Kosmina, cat. D, interinale (in servizio per 8 mesi);
- Manuela Leone, cat. D, interinale (in servizio per 7 mesi, assegnata ad altra Direzione a tempo det. da fine gennaio 2017);

**Personale addetto al settore comunicazione-monitoraggio:**

- Enrico Torcello, cat. D;
- Lorenzo Giovannini, cat. B
- Laura Russo, cat. D, presente sino al 12 agosto 2016 (in servizio per 6 mesi, assegnata ad altra Direzione da luglio 2016);

**Personale addetto alla segreteria, ragioneria e ROC:**

- Viviana Canova, cat. D;
- Maria Cristina Rosati, cat. D.

Considerato che la presenza del personale interinale subisce delle interruzioni nel corso dell'anno e che non ci sono state nuove assegnazioni di personale a tempo indeterminato, permangono problemi di stabilità e di consolidamento della struttura.

Avuto riguardo all'organizzazione interna delle competenze e delle attività del Servizio, lo schema organizzativo adottato è il seguente:

Il Direttore esercita funzioni di coordinamento nell'ambito del Servizio Organi di Garanzia ed è responsabile delle singole Aree organizzative. Le Aree a supporto del Co.Re.Com. sono:

**Area di attività di Segreteria, programmazione e reporting, accesso RAI FVG e tenuta del ROC:**

- segreteria del Comitato e del Presidente
- protocollo, posta elettronica e PEC;
- gestione amministrativa-contabile della struttura;
- rapporti con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- gestione amministrativa del ROC (Registro degli operatori della comunicazione) con l'attività di inserimento e di raccolta dei dati;
- regolazione dell'accesso alle trasmissioni regionali programmate dalla concessionaria pubblica.

**Area di attività del Contenzioso con gli operatori telefonici:**

- gestione della fase conciliativa del contenzioso con i gestori telefonici (gestione delle istanze, verifica di procedibilità, tavoli di conciliazione e video/audio conciliazione, lettere di convocazione, verbali di conciliazione, lettere di adesione dei gestori etc., sportello informativo, numero verde telefonico);
- gestione dei provvedimenti temporanei;
- gestione del secondo grado di definizione delle controversie, ovvero, nello specifico, gestione della vertenza con compiti istruttori, di proposta transattiva, e conseguente udienza di discussione, con eventuale provvedimento decisivo (determina del Direttore o decisione del Comitato);

**Area di attività afferenti al settore mediale e ad altre funzioni delegate, a funzioni ministeriali ed a funzioni proprie:**

- vigilanza sulla tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, in linea con gli indirizzi stabiliti dall'Autorità ed in ossequio alle leggi vigenti;
- gestione delle richieste concernenti il diritto di rettifica;
- vigilanza sulla pubblicazione e sulla diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale;
- gestione delle attività di monitoraggio, in relazione alle linee guida, gli indirizzi e le priorità impartite dal Corecom e definite dall'Autorità;
- gestione della Par Condicio e regolamentazione dell'accesso ai mezzi di comunicazione di massa nelle campagne elettorali e referendarie ai sensi della legge 28/2000 e successive variazioni e modificazioni;
- istruttoria delle istanze concernenti le provvidenze alle emittenti locali al fine di definire la relativa graduatoria (in applicazione della legge 448/98 e relativo Regolamento DM 292/2004);
- formulazione dei pareri in tutti i casi previsti da leggi o regolamenti in materia di comunicazioni ovvero qualora richiesto dagli organi regionali.

**ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI PROPRIE**

**I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI**

Come negli scorsi anni, anche nel 2016 il Servizio ha svolto l'istruttoria per l'erogazione dei contributi statali alle emittenti locali secondo quanto stabilito dal D.M. 6 agosto 2015, recante *"Benefici previsti dal decreto 5 novembre 2004, n. 292 relativo al regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici ex art. 45, legge 448/1998, annualità 2015"*.

Le domande sono state presentate dai seguenti titolari di autorizzazione per fornitore di servizi di media audiovisivi in ambito locale: Canale 6, Telemare, Telefriuli, Tele Pordenone Tpn, Telequattro, Video Regione Vr, A3 FVG (già Free), Tvm, Italia Friul Ran Tv, con sede operativa principale in Friuli Venezia Giulia e Tv7 Azzurra, Canale Italia 83, 7 Gold, Tv 7 Triveneta Fvg, Canale 77, La 9, con sede operativa principale di messa in onda del segnale televisivo in altra Regione ma che soddisfano il requisito di cui all'art. 1, co. 1, lett. b) del Bando (copertura di almeno il 70% della popolazione residente in Friuli Venezia Giulia).

Al fine di compiere i gravosi controlli richiesti dal Ministero, anche in questa occasione si è incaricato un professionista esterno all'Amministrazione che ha provveduto ad un'analisi accurata dei bilanci delle emittenti ed alla loro effettiva imputabilità alla sola attività televisiva.

Come già accaduto in occasione del precedente Bando, il Comitato ha ritenuto di ammettere anche tre società risultate carenti del requisito del numero minimo di personale dipendente, in ragione di una circolare del Mise che ha previsto tale possibilità, pur con l'azzeramento del relativo punteggio. Sono state invece escluse due società per carenza di un requisito di ammissibilità; di queste, una è stata segnalata alla Procura della Repubblica per aver presentato una dichiarazione sostitutiva di atto

notorio poi risultata falsa ai controlli. Infine, altre due società non sono state inserite in graduatoria in quanto risultate non in regola con gli obblighi contabili. Nessun ricorso è stato presentato.

In conclusione, si segnala che a breve il Ministero dello Sviluppo Economico dovrebbe emanare il nuovo regolamento in materia, il quale riporterà l'intera procedura, fase istruttoria compresa, nelle competenze del Ministero, liberando i Corecom da un compito non solo gravoso, ma soprattutto da tempo non più giustificato da alcuna norma.

## L'ACCESSO RADIOTELEVISIVO

Il Co.Re.Com. 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 dell'art. 7, comma 1, della legge 6 agosto 1990, n. 223 *"Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato"* e dell'art. 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 2016 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana per un totale di 127 trasmissioni e quattro calendari trimestrali in lingua friulana per un totale di 12 trasmissioni.

Nel corso dell'anno la messa in onda delle trasmissioni, sia in lingua italiana sia in lingua friulana, è stata sospesa per due volte, la prima dal 26 febbraio al 19 giugno 2016 in occasione del referendum popolare del 17 aprile 2016 e della campagna elettorale per le elezioni amministrative del 5 giugno 2016, la seconda dal 17 ottobre al 4 dicembre 2016 in occasione del referendum popolare confermativo del 4 dicembre 2016.

Per la predisposizione dei calendari si è proceduto nel modo seguente:

- verifica dell'ammissibilità delle domande pervenute;
- protocollazione delle stesse;
- inserimento nel calendario del trimestre di riferimento delle nuove domande e recupero delle trasmissioni sospese;
- predisposizione del decreto o della delibera di approvazione da parte del Comitato;
- inoltro alla Rai del calendario approvato per l'inserimento delle date di registrazione;

comunicazione a ogni singolo accedente delle date di registrazione e messa in onda delle trasmissioni richieste;

Con cadenza settimanale la RAI inoltra al Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. 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.

## **LA PAR CONDICIO E I MESSAGGI AUTOGESTITI**

Nel 2016 sono stati ben quattro gli appuntamenti elettorali che hanno impegnato il Servizio nella vigilanza in materia di par condicio: i due referendum di aprile e dicembre e le elezioni amministrative di giugno con l'appendice di fine ottobre.

Tranne che per il turno autunnale, trascorso il termine ultimo per la presentazione delle candidature/costituzione dei comitati referendari, si è provveduto al consueto sorteggio per la trasmissione dei Messaggi autogestiti gratuiti (Mag), che hanno visto, pur nella oramai cronica carenza di fondi per i rimborsi, l'adesione di numerose emittenti radiofoniche (Radio Spazio 103, Radio Azzurra - Lattemiele, Radio Amore - Sberla, Radio Invidia, Radio Vasco, Radio Romantica, Radio Punto Zero Tre Venezie, Radio Onde Furlane) e televisive (Telemare, RTA 1 Teleantenna, RTA 2 Teleantenna, Palco TV, Domino TV, Telequattro, Rat Sloga).

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) ed aggiornando costantemente la pagina del sito istituzionale dedicata alla par condicio.

In merito alle violazioni, in linea con la tendenza registrata negli ultimi anni queste hanno riguardato perlopiù la comunicazione istituzionale, comportando l'apertura di cinque procedimenti per presunta violazione del divieto di cui all'art. 9, co. 1 della L. 28/00; di questi, uno solo si è concluso con l'effettivo accertamento della violazione e la conseguente sanzione di carattere ripristinatorio comminata dall'Agcom.

## **PARERI**

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali il Comitato ha espresso nel 2016 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, da parte del Servizio e come di consueto, pareri in materia di par condicio e comunicazione istituzionale, su richiesta dei soggetti politici e delle amministrazioni pubbliche interessate ai rinnovi.

## FORME DI COLLABORAZIONE

E' stata avviata una collaborazione con il Garante regionale dei diritti delle persone che si è fatto promotore della stipula di un protocollo d'intesa, oltrechè con il Co.Re.Com., anche con la Commissione regionale per le pari opportunità, l'Ufficio scolastico regionale del Friuli Venezia Giulia e la Polizia postale e delle Comunicazioni; oggetto del protocollo è il Coordinamento di attività per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del bullismo e del cyberbullismo.

Il primo passo concreto per l'attuazione del predetto protocollo è rappresentato dal convegno "*Bulli in rete – l'altra faccia dei giovani*" meglio illustrato nel paragrafo che segue.

## GLI EVENTI NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE

Anche nel corso del 2016 il Co.Re.Com., tenuto conto della specialità delle materie trattate, ha organizzato una conferenza stampa e due eventi nel campo della comunicazione, dei quale si riportano di seguito le informazioni essenziali.

In questa occasione, come più in generale in tutte le occasioni nelle quali il Co.Re.Com. è stato protagonista, il Servizio Organi di garanzia ha garantito la necessaria copertura informativa predisponendo e inoltrando inviti e comunicati stampa, cartelle informative, utilizzando la nuova piattaforma mailup, e svolgendo l'attività di raccordo tra gli operatori dei media ed il Comitato.

Anche il sito istituzionale è stato utilizzato per una puntuale comunicazione ai cittadini dei comunicati e delle iniziative del Co.Re.Com.

Nel primo incontro, nel mese di febbraio, in occasione dell'apertura di uno sportello delle conciliazioni per il pubblico a Pordenone - dopo l'apertura degli uffici di Udine affiancatisi alla sede centrale di Trieste - il Corecom del Friuli Venezia Giulia ha illustrato l'attività svolta nel 2015 ed ha presentato le iniziative per l'anno 2016, incontrando gli operatori dell'informazione in una conferenza stampa convocata nella sede pordenonese della Regione Friuli Venezia Giulia in piazza Ospedale Vecchio n. 11.

Nel mese di aprile, a Trieste, Il Corecom FVG ha organizzato il seminario di formazione intitolato "*Par condicio: istruzioni per l'uso*" con l'intervento di due funzionarie dell'area giuridica dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) esperte di "par condicio"; l'obiettivo è stato quello di fornire agli operatori dell'informazione i principali elementi teorici e pratici in materia di tutela del pluralismo sui mezzi di comunicazione. E' stata un'occasione per conoscere ed approfondire le regole che si applicano all'informazione ed alla comunicazione durante i periodi elettorali, nonché un possibile momento di confronto aperto a tutti coloro che, occupandosi di tali materie, queste regole devono metterle in pratica. Al seminario, che prevedeva i crediti formativi, hanno partecipato numerosi giornalisti e pubblicitari iscritti all'Ordine, con particolare riguardo al settore televisivo e radiofonico locale.

Infine, nel mese di ottobre, l'ultimo appuntamento con il convegno "*Bulli in rete – l'altra faccia dei giovani*", tema di stretta attualità che si sta dilatando anche all'uso della "rete", scatenando quel fenomeno ormai conosciuto come cyberbullismo.

Il convegno, realizzato in attuazione del succitato Protocollo d'intesa, ha voluto essere un momento di confronto ed auspicabilmente di soccorso ed aiuto verso quei soggetti vittime di queste nuove forme di violenza, che colpiscono principalmente giovani e meno giovani, le loro famiglie ed il mondo della scuola.

Successivamente all'apertura dei lavori ed ai saluti del Presidente del Consiglio regionale Franco Iacop, del Questore di Pordenone Diego Buso e del Garante regionale dei diritti della persona Fabia Mellina Bares, si sono susseguiti gli interventi di Alessandra Belardini, dirigente del Compartimento della Polizia postale del FVG, da anni impegnata nell'opera di contrasto al fenomeno bullismo, Pietro Biasiol, dirigente dell'Ufficio scolastico regionale, la Presidente del Corecom Basilicata avv. Giuditta Lamorte, patrocinante in Cassazione, abilitata alla difesa d'ufficio innanzi al Tribunale per i minorenni, che da anni collabora con la Polizia Postale della sua regione nell'attività di formazione e prevenzione dei fenomeni di cyberbullismo, ed infine, il giornalista Pablo Trincia, testimonial d'eccezione che a Pordenone ha presentato in anteprima la sua trasmissione su RAI2 dal titolo "Mai più bullismo", un progetto realizzato in collaborazione con il Ministero della pubblica istruzione.

Nel corso della serata, prima di dar voce alle testimonianze ed alle domande dei giovani si sono susseguiti altri brevi interventi tecnici dal mondo della scuola, delle famiglie, della comunicazione e della cosiddetta società civile.

## **ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI DELEGATE**

Il Co.Re.Com., in qualità di organo funzionale dell'AGCOM e di consulenza della Regione, ha esercitato, 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.

Come noto, a seguito della firma dell'accordo quadro del 25 giugno 2003, il 29 gennaio 2004 è stata sottoscritta tra il Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com..

Anche l'anno 2016 è stato caratterizzato da un costante impegno a fronte delle attribuzioni ricevute.

## **CONTENZIOSO**

Nel settore del contenzioso il 2016 è stato un anno di sostanziale stabilizzazione del trend di afflusso delle istanze di conciliazione.

Si è assistito ad una sorta di metabolizzazione del processo di decentramento e della presenza dei punti Corecom suddivisi nel territorio con un aumento della percentuale di istanze avanzate relative alla provincia di Udine e Pordenone.

L'ulteriore rafforzamento sia dell'attività di *front desk* sia delle sedi di conciliazione ha indubbiamente allargato il piano di intervento del Corecom FVG in funzione della tutela dei diritti del cittadino.

Nel corso del 2016 è cresciuto il rapporto con gli operatori di comunicazione elettronica che, in funzione dell'aumento del contenzioso, hanno ampliato il numero delle giornate dedicate alle udienze di conciliazione e così implementato la presenza presso le sedi del Corecom di Trieste e di Udine.

Particolare attenzione è stata dedicata alla formazione del personale, all'attività di monitoraggio della soddisfazione dell'utente e allo sportello informativo al quale si sono rivolti più di 2500 utenti nonché al presidio del numero verde e della posta elettronica.

Nell'ottica di accrescimento e di mantenimento all'interno dell'amministrazione regionale delle competenze, si è proceduto anche alla gestione diretta delle udienze di conciliazione.

Nel corso del 2016 sono state monitorate le casistiche maggiormente ricorrenti nell'ambito delle controversie; inoltre, il rapporto con il pubblico e la fase istruttoria delle istanze presentate, hanno consentito di rilevare il permanere di gravi problemi in materia di migrazione, di attivazione di servizi a pagamento non richiesti, la mancata trasparenza contrattuale, con conseguenti spese e fatturazioni non giustificate e si è manifestata in modo grave la mancata lavorazione di richieste di disattivazione/recesso.

### **Sportello per il pubblico**

L'attività conciliativa è stata svolta anzitutto fornendo all'utente con chiarezza e trasparenza tutte le indicazioni necessarie per consentirgli di risolvere, nel modo più rapido ed economico possibile, qualsiasi disfunzione. Nel corso del 2016 l'attività si è rafforzata in termini di servizio al pubblico fornendo chiarimenti e dettagli rispetto ai diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica. Il rafforzamento dell'attività di sportello è stato altresì determinato dall'efficace azione del punto operativo di Udine e dall'ampliamento del servizio sul territorio con l'abilitazione di un punto sportello/controversie anche a Pordenone, inaugurato il 10 febbraio 2016.

### **Numero Verde**

Nel corso del 2016 è continuata l'attività svolta attraverso il Numero Verde, che costituisce l'unico recapito telefonico per un primo contatto in materia di controversie consentendo di veicolare in un'unica direzione e in predeterminati momenti della giornata tutto quel consistente flusso di richieste di informazioni che prima si disperdevano in molteplici canali e frammentavano il lavoro. Inoltre tramite il sistema di risponditore automatico è stato possibile dirottare i contatti agli operatori attivi presso le sedi territorialmente competenti.

### **Video/audio conciliazione**

Il sistema per la gestione in video/audio conferenza delle sedute di conciliazione, finalizzato a garantire economicità, rapidità, efficacia, efficienza, miglior temperamento degli interessi e minor danno per i destinatari dell'azione

amministrativa nonché l'applicazione di quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, ha dimostrato di essere uno strumento valido e particolarmente apprezzato.

Anche nel corso del 2016, le udienze di video/audio conciliazione si sono svolte, oltre che tramite il punto operativo di Pordenone anche presso la sede dell'URP di Pordenone con la collaborazione dell'Ufficio Stampa e Comunicazione.

Tale modalità è stata utilizzata anche presso le altre sedi.

### **Firma grafometrica**

Il servizio di video/audio conciliazione continua ad essere integrato, nel corso dell'udienza di conciliazione, dalla possibilità di firmare su tablet: la firma grafometrica, apposta su tablet a fini identificativi, risulta essere un esempio classico di firma elettronica avanzata (di tipo biometrico-comportamentale) che ha assunto, ormai, piena validità legale nell'ambito dei documenti informatici.

### **Miglioramento del software Concilia Clic**

Nella consapevolezza che la piattaforma Concilia Clic utilizzata per la gestione di tutte le istanze del Co.Re.Com. richiedeva alcuni miglioramenti e aggiornamenti, entro il mese di marzo, si è provveduto:

1. all'aggiornamento e implementazione delle diverse fasi della piattaforma Conciliaclic utilizzate quali, tra l'altro, quelle riconducibili alla gestione degli incontri e delle pratiche, alla predisposizione dei report e del calendario delle udienze;
2. alla formazione finalizzata ad una migliore conoscenza in ordine alle funzionalità potenziali della piattaforma Concilia e all'utilizzo delle nuove funzionalità richieste in sviluppo.

Considerato che il 26 luglio 2016 Infocamere ha comunicato di voler dismettere la piattaforma in uso dal 31 dicembre 2017 e che l'analisi di fattibilità avviata in ordine alla possibilità di utilizzo di software più avanzati in uso presso altri consigli regionali si è conclusa con un esito negativo rispetto all'utilizzo della formula del riuso, è stato necessario avviare tempestivamente le procedure necessarie ad affidare alla società in house Insiel S.p.A. l'incarico di presentare un progetto esecutivo per la realizzazione di una soluzione custom del nuovo software di gestione on line delle istanze di conciliazione nelle controversie tra utenti finali e operatori di comunicazione elettronica. In data 1 dicembre 2016 l'INSIEL ha trasmesso il progetto richiesto.

Nel contempo, in data 20.12.2016 l'Autorità, allegando un sintetico documento illustrativo, ha comunicato che il Consiglio dell'Autorità medesima aveva approvato la spesa relativa all'evoluzione del sistema informativo in uso, che avrebbe consentito, tra l'altro, l'implementazione di un sistema centralizzato di gestione delle controversie.

### **La customer satisfaction**

Per monitorare l'efficacia del servizio contenziosi il Corecom FVG ha predisposto un questionario che è stato poi consegnato nella seconda decade di aprile ai dipendenti addetti a conciliazioni e definizioni per la somministrazione dello stesso agli utenti dopo

la conclusione dell'udienza. I dati rilevati dai questionari acquisiti sono stati inseriti in un data base ai fini delle elaborazioni finali.

Sono stati raccolti 300 questionari nelle sedi di Trieste e Udine. I dati sono stati raccolti e trattati in forma anonima ed aggregata.

Considerando che entro il 15 ottobre si sono tenute n. 672 udienze di conciliazione e che, a conclusione delle stesse, sono stati acquisiti 300 questionari, si rileva che i questionari acquisiti corrispondono al 44,5% delle udienze.

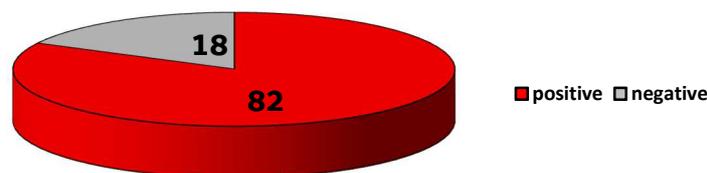
Si allega l'esito dei questionari.

### Il contenzioso in numeri

Si riportano di seguito i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2016.

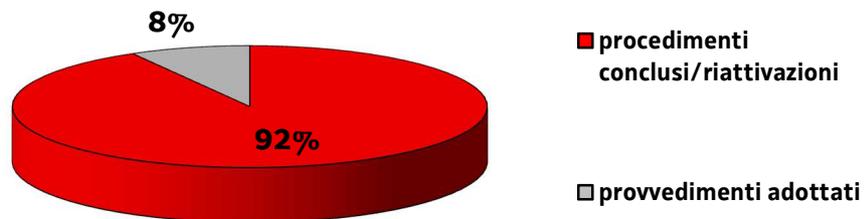
E' da rilevare che il consolidamento del punto operativo del Co.Re.Com. a Udine ha confermato l'esigenza dell'utente di avere un preciso riferimento territoriale a cui fare riferimento.

| Conciliazioni                      | n.ro         |
|------------------------------------|--------------|
| Ricorsi presentati                 | 1800         |
| Pratiche inammissibili             | 16           |
| Pratiche gestite                   | 1692         |
| Udienze con esito positivo         | 1370         |
| Udienze con esito negativo         | 294          |
| Valore medio economico per istanza | € 352,81     |
| Valore economico complessivo       | € 414.907,17 |



Particolare incremento è stato rilevato con riferimento alle istanze di conciliazione provenienti da utenti della provincia di Pordenone, aumento che si ritiene possa essere stato determinato dall'apertura dello sportello informativo in quella sede.

| Provvedimenti Temporanei GU5        | n. ro |
|-------------------------------------|-------|
| Ricorsi presentati                  | 187   |
| Procedimenti conclusi/riattivazioni | 147   |
| Provvedimenti adottati              | 12    |
| Inammissibili                       | 14    |



Dal grafico si evince che il 92% dei procedimenti si è concluso positivamente con la cessazione delle diverse forme di abuso. Talvolta nel corso della procedura si è reso necessario un approfondimento di istruttoria che ha visto coinvolti gestori terzi, rispetto a quelli verso i quali era rivolta l'istanza e per quanto tale cosa abbia portato una dilazione nei tempi di risposta previsti dalla legge, ha permesso una più corretta e definitiva risoluzione del problema.

#### La definizione della controversia GU 14

Nel corso dell'anno 2016 si è riscontrato un numero di pratiche quasi analogo all'anno precedente (si è passati infatti da 207 istanze presentate nell'anno 2015 a 201 nell'anno 2016); tale fatto conferma il dato positivo dell'aumento di risoluzioni positive già nel corso del primo grado di conciliazione.

Le istanze di definizione vengono inoltrate al Co.Re.Com. dalle parti congiuntamente o dal solo utente quando il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo. Nello specifico viene demandata al Co.Re.Com. la decisione sull'eventuale condanna di Parte Convenuta al versamento di rimborsi e/o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto e dalle carte dei servizi dei singoli Operatori secondo la vigente normativa di settore ed in base alle linee guida indicate dall'Agcom.

Di norma, prima di procedere all'emissione del provvedimento decisivo a definizione della controversia, le parti vengono convocate ad un'udienza di discussione nella quale, nella maggior parte dei casi, il contenzioso viene risolto tramite accordo definitivo, grazie all'attività di mediazione del Funzionario responsabile dell'istruttoria che verbalizza i termini dell'accordo medesimo.

In alcuni casi, invece, si verificano risoluzioni spontanee delle controversie tramite accordo transattivo tra Utente e Gestore convenuto; a seguito di un tanto, il Co.Re.Com. provvede all'emissione di formale provvedimento di archiviazione della vertenza.

Le istanze di definizione vengono affidate ai Funzionari responsabili dell'istruttoria, i quali gestiscono la vertenza attraverso le varie fasi del procedimento: iniziando dalla fase di avvio del procedimento medesimo, verso la fase istruttoria relativa alla raccolta ed analisi di memorie difensive e documenti inerenti la controversia, occupandosi dello svolgimento dell'udienza fino allo studio e disamina della fattispecie concreta in fatto ed in diritto, ai fini dell'emissione del provvedimento decisivo da parte del Direttore del servizio o del Comitato (a seconda del valore della controversia).

Si riportano di seguito i dati relativi alle definizioni 1 gennaio – 31 dicembre 2016.

TABELLA 1

| Definizione della controversia GU14 | n.ro |
|-------------------------------------|------|
| Ricorsi presentati                  | 201  |
| Ricorsi chiusi                      | 117  |

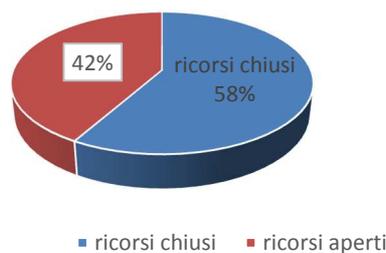
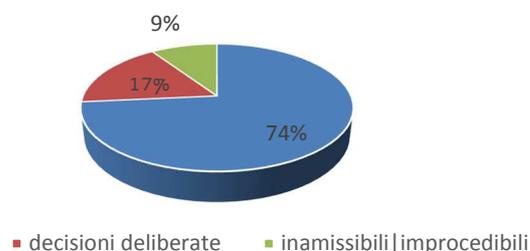


TABELLA 2

| Dettaglio esito procedimenti GU14           | n.ro |
|---|------|
| Ricorsi chiusi con transazione tra le parti | 86   |
| Provvedimenti decisori emessi               | 20   |



## LA GESTIONE DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE (ROC)

L'iscrizione al ROC è obbligatoria per le categorie sotto specificate di soggetti che operano nel settore della comunicazione, così come stabilito dalla Delibera dell'AGCOM n. 60/10/CONS, in vigore dal 4 gennaio 2011:

- 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.

Dall'ottobre 2012 le richieste di iscrizione, le comunicazioni di variazione, le comunicazioni annuali nonché le richieste di cancellazione dal Registro devono venir inoltrate dagli operatori esclusivamente in via telematica con autenticazione della pratica con firma digitale (CNS).

Il Co.Re.Com., attraverso il Back Office ROC sul portale AgCom ed esclusivamente per gli operatori di comunicazione della Regione FVG, ha il compito di controllare le pratiche inviate dagli operatori per le richieste di iscrizione, di variazione e di cancellazione, avviarne la fase istruttoria e convalidare o respingere i procedimenti stessi.

Le pratiche di iscrizione e di cancellazione vengono concluse con provvedimento del Direttore del Servizio Organi di garanzia che opera a supporto del Co.Re.Com. FVG.. L'attività svolta dal Co.Re.Com. nell'anno 2016, relativamente alla gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione, si può riassumere come segue:

| Descrizione procedimenti | Totali |
|--------------------------|--------|
| Iscrizione conclusi      | 10     |
| Cancellazione            | 6      |
| Comunicazione annuale    | 84     |

| Articolazione delle iscrizioni effettuate per attività*     | n. iscrizioni |
|---|---------------|
| Operatori di rete   | 2             |
| Soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione            | 1             |
| Imprese concessionarie di pubblicità                        | 1             |
| Imprese di produzione/distribuzione di programmi televisivi | 1             |
| Editori di giornali, quotidiani, periodici o riviste        | 3             |
| Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica  | 4             |

\*L'operatore di comunicazione può presentare richiesta di iscrizione per più tipologie di attività.

## LA VIGILANZA NEL SETTORE TELEVISIVO LOCALE

### Monitoraggio 2015 e 2016

Come già riportato nella relazione relativa all'anno precedente, a metà dicembre 2015 è stata avviata la fase di acquisizione delle registrazioni per il **monitoraggio 2015**; in tal modo è stato possibile rispettare i tempi previsti dalla delega Agcom quantomeno per quanto concerne l'apertura formale dell'attività. Su indicazione del Comitato, le emittenti sottoposte al monitoraggio sono state: Telefriuli – Udinese tv (ex Udinese Channel) – Telemare – Palco TV; l'attività di controllo nelle abituali quattro macro-aree (obblighi di programmazione, pubblicità, minori e pluralismo), ha interessato la programmazione diffusa dalle emittenti dal 07/12/2015 al 13/12/2015 (estremi compresi).

In attesa di un positivo riscontro alla richiesta formulata dal Servizio all'Ispettorato territoriale del Dipartimento per le comunicazioni, inerente l'elenco aggiornato dei marchi autorizzati a diffondere il segnale in regione, si è deciso comunque di iniziare a sottoporre a monitoraggio anche due marchi "nativi digitali", quali appunto Udinese tv e Palco TV.

E' stata implementata la consueta metodologia operativa attraverso una rilevazione in due fasi in luogo della rilevazione singola: la prima attraverso il software in dotazione presso il Laboratorio di Monitoraggio per la creazione dei report giornalieri, la catalogazione delle trasmissioni e il calcolo dell'affollamento pubblicitario; la seconda fase attraverso il programma Office Excel, per quanto riguarda la raccolta dei dati relativi al pluralismo. In entrambi i casi si è provveduto alla visione di tutte le registrazioni a disposizione, e quindi 24 ore giornaliere per 7 giorni per 4 emittenti pari a 672 ore totali.

La doppia visione delle trasmissioni, avviata in via sperimentale, ha risposto positivamente alla necessità di ridurre quanto più possibile le tempistiche di completamento del monitoraggio, al fine di poter avviare il procedimento di presunta violazione entro un mese e mezzo dall'avvenuta conoscenza dei fatti, secondo le nuove indicazioni operative disposte dall'Agcom alla luce della Sentenza del Consiglio di Stato n.1330 del 13 marzo 2015.

Contestualmente è stata separata la rilevazione dei dati relativi alle macro-aree obblighi di programmazione, pubblicità e tutela dei minori/garanzia dell'utenza (prima fase), dalla rilevazione del pluralismo (seconda fase). Tale separazione si è effettivamente dimostrata funzionale alla riduzione delle tempistiche di rilevazione delle presunte violazioni nelle macro-aree della prima fase (tra l'altro si tratta delle aree presidiate da un effettivo impianto sanzionatorio, di tipo pecuniario), ma non ha accorciato i tempi di rilevazione del pluralismo che, per sua natura, è un lavoro particolarmente lungo e impegnativo (cfr. 1.1.2).

All'esito dell'attività di monitoraggio non sono state rilevate violazioni da parte delle emittenti analizzate; l'unica riserva, che in prospettiva potrebbe creare qualche difficoltà, è legata alla modalità di conservazione delle registrazioni dell'emittente Telemare, in quanto i file presentati hanno richiesto un lavoro di conversione che ne ha compromesso in parte la leggibilità, in particolar modo per la parte audio.

Un ulteriore miglioramento dell'attività di monitoraggio potrebbe derivare dalla possibilità di scaglionare l'attività nel corso dell'intero anno, acquisendo le registrazioni e quindi monitorando un'emittente alla volta e non più tutte assieme in un'unica soluzione.

Per quanto riguarda il **Monitoraggio 2016**, purtroppo bisogna segnalare che a seguito dell'assegnazione ad altro incarico (sempre interno all'Amministrazione) della dott.ssa Laura Russo, è venuto nuovamente a mancare l'intero *know-how* del Laboratorio di monitoraggio, faticosamente acquisito negli anni attraverso la specifica formazione fornita dall'Agcom. La prima conseguenza è stato l'arresto, nel corso del 2016, di tutte le attività di monitoraggio, tanto che l'anno in corso si concluderà con una sostanziale inadempienza rispetto agli obblighi derivanti dalla delega; se e quando sarà possibile riprendere l'attività *in house*, dipende unicamente dalla facoltà di disporre nuovamente della dott.ssa Russo in pianta organica.

### **Monitoraggio pluralismo politico**

Lo scorso anno, a seguito di reiterate segnalazioni pervenute al Corecom da parte di un soggetto politico-istituzionale, aventi come oggetto la presunta violazione, da parte del marchio "Telequattro" della Telequattro Srl, delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di tutela del pluralismo politico-istituzionale in periodo non elettorale, su indicazione del Comitato, in data 22/12/2015, era stata richiesta alla società oggetto della segnalazione copia delle registrazioni della programmazione diffusa nel periodo dal 15/11/2015 al 15/12/2015.

Conclusasi la lunga attività di monitoraggio, che ha richiesto un notevole sforzo in ragione della complessità della materia e del lungo periodo oggetto di analisi, in data 5 maggio 2016 il Comitato ha avviato nei confronti della Telequattro Srl una contestazione per presunta violazione delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di tutela del pluralismo politico-istituzionale in periodo non elettorale.

Terminata la fase istruttoria, senza che si addivenisse ad adeguamento spontaneo, il Comitato ha trasmesso all'Agcom l'intero fascicolo con una proposta di sanzione; ad oggi, a distanza di quattro mesi dalla trasmissione del fascicolo, l'Agcom non ha ancora comunicato alcuna decisione.

### **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. Nel corso del 2016 sono stati portati a termine due procedimenti aperti a fine 2015, conclusisi entrambi con una proposta di archiviazione per sopravvenuto adeguamento spontaneo.

Per quanto riguarda il 2016, il periodo sottoposto a vigilanza decorre dal 16/12/2016 fino al 31/12/2016 e riguarda i tre principali quotidiani locali (Il Piccolo, Il Messaggero Veneto, Il Gazzettino) e tre testate periodiche (La Voce, Il Friuli, Il Popolo). In caso di presunte violazioni si ricorrerà come di consueto all'istituto dell'adeguamento spontaneo, al quale seguirà l'apertura di un procedimento solo in caso di inottemperanza a quanto indicato dal Comitato in sede di adeguamento.

## 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 2016 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 pensato; in ragione di ciò, ed in linea con le posizioni espresse dagli altri Corecom nazionali, si ritiene che tale delega possa essere utilmente sostituita.

**CONSUNTIVO SPESE FUNZIONI PROPRIE - ANNO 2016****Anno 2016****Cap.19** del bilancio del Consiglio regionale "CORECOM esercizio delle funzioni proprie".

| DESCRIZIONE SPESE   | SPESE PREVISTE   | SPESE SOSTENUTE  |
|---|------------------|------------------|
| - incarichi di consulenza per l'analisi e il controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione dei contributi previsti da norme statali e regionali                       | 30.000,00        | 14.971,84        |
| - incarichi di consulenza tecnica sulla copertura del segnale televisivo delle emittenti extra regionali che presentano domanda di contributi ex art. 45, comma 3, della legge n. 448/1998. | 4.000,00         | 720,00           |
| - incarico di traduzione nel linguaggio dei segni dello spot informativo sulle modalità di voto per la formazione sulla par condicio:   | 200,00           |                  |
| - manutenzione e assistenza tecnica applicazioni del Laboratorio di monitoraggio  | 10.000,00        |                  |
| - aggiornamento e sviluppo software del "Laboratorio di monitoraggio"   | 5.000,00         |                  |
| - informazione e comunicazione istituzionale tramite acquisto di spazi pubblicitari su quotidiani locali  | 10.000,00        | 9.960,08         |
| - incarichi di studio/ricerca e in qualità di relatori  | 22.000,00        | 542,50           |
| - organizzazione convegni, seminari e tavole rotonde sulle materie attribuite alla competenza del Comitato  | 10.000,00        |                  |
| <b>TOTALE</b>   | <b>91.200,00</b> | <b>26.194,42</b> |

Il Programma di attività per il 2016 del Co.Re.Com. prevedeva, per l'esercizio delle funzioni proprie, una spesa complessiva di € 91.200,00.

Sono stati liquidati € 14.971,84 per il compenso relativo all'incarico di consulenza specialistica per l'assistenza al Co.Re.Com. nell'istruttoria delle istanze presentate per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici ex articolo 45, comma 3, della legge 23/12/1998, n. 448, per l'anno 2015.

E' stata erogato un compenso forfettario lordo (compreso il costo dell'IRAP) di € 542,50 per l'incarico di relatore al Convegno "Bulli in rete. L'altra faccia dei giovani" al sig. Pablo Trincia, giornalista e documentarista molto apprezzato.

Relativamente alla concessione dei benefici ex articolo 45, comma 3, della legge 23/12/1998, n. 448, per l'anno 2015, concessi alle emittenti televisive locali, è stata richiesta al Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le comunicazioni - Ispettorato territoriale FVG, una verifica sulla copertura del segnale televisivo. Per tale attività, da ritenersi prestazione per conto terzi ai sensi del DM 15/02/2006, sono stati spesi € 720,00.

Per quanto concerne la spesa relativa all'acquisto di spazi pubblicitari per comunicazione istituzionale, sono stati liquidati € 9.960,08 per l'acquisto di spazi sui quotidiani locali "Il Piccolo", "Messaggero Veneto", "Il Gazzettino" e sui settimanali regionali "La Vita Cattolica", "Vita Nuova", "Voce Isontina" e "Il Popolo" dedicati alla pubblicazione della locandina del Convegno sopra citato.

**CONSUNTIVO SPESE FUNZIONI DELEGATE - ANNO 2016****Anno 2016****Cap.20** del bilancio del Consiglio regionale "CORECOM esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom".

| DESCRIZIONE ENTRATE   | ENTRATE PREVISTE  |                  |
|---|-------------------|------------------|
| Stanziamiento residuo presunto 2015   | 142.074,83        |                  |
| Fondi AGCOM II semestre 2015  | 37.962,87         |                  |
| Fondi AGCOM I semestre 2016   | 37.962,87         |                  |
| Bonus conciliazioni 2014  | 31.500,00         |                  |
| <b>TOTALE</b>   | <b>249.500,57</b> |                  |
| DESCRIZIONE SPESE   | SPESE PREVISTE    | SPESE SOSTENUTE  |
| Acquisizione personale somministrato tramite l'Amministrazione regionale                                | 146.998,27        | 65.000,00        |
| Acquisizione servizio di supporto alla conciliazione  | 59.111,30         | 17.582,39        |
| Gestione della piattaforma informatica "Concilia suite"   | 11.891,00         | 8.186,20         |
| Acquisizione nuovo software gestione istanze conciliazioni  | 10.000,00         | 8.525,82         |
| Spese telefoniche del Numero verde  | 1.500,00          | 672,24           |
| Acquisto di spazi pubblicitari sui quotidiani locali per la divulgazione dell'attività di conciliazione | 20.000,00         |                  |
| <b>TOTALE</b>   | <b>249.500,57</b> | <b>99.966,65</b> |

In attuazione di quanto previsto dal 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 l'elaborazione e l'analisi dei dati derivanti dal monitoraggio della

programmazione delle emittenti televisive del territorio regionale, e per lo svolgimento delle istruttorie nelle pratiche di conciliazione, per complessivi € 65.000,00.

Del finanziamento erogato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sono stati impegnati e liquidati € 8.186,20 per il servizio di assistenza tecnica del software "Concilia Suite", completo di tutte le applicazioni UG, GU5 e GU14 e necessario alla gestione del sistema di conciliazione on line.

Sono stati spesi € 17.582,39 per il Servizio di conciliazione affidato all'esterno.

La spesa liquidata nel corso dell'anno 2016 risulta essere complessivamente di € 99.966,65, determinando un avanzo di € 149.533,92.

La maggiorazione del contributo pari a € 31.500,00, prevista in caso di superamento della soglia di 1.500 pratiche di conciliazione l'anno (Accordo quadro del 2008 e Convenzione del 2009), è stata riconosciuta al Co.Re.Com. FVG anche per l'anno 2015. L'accertamento al Bilancio del Consiglio regionale è stato predisposto nel mese di dicembre 2016.

All'avanzo di € 149.533,92 vanno aggiunti, pertanto, gli € 31.500,00 del bonus 2015. Rimangono a disposizione del Bilancio, in aumento agli stanziamenti previsti per l'anno 2017, € 181.033,92.

In questo contesto va ricordato che il contributo statale, a seguito della Convenzione 2009, viene erogato per il 50% all'inizio dell'anno (ma concretamente mai prima del mese di aprile) e per il restante 50% solo dopo la presentazione della relazione annuale consuntiva, pertanto mai prima del mese di luglio dell'anno successivo, la qual cosa comporterà, a seguito della nuova normativa in tema di armonizzazione dei bilanci, rilevanti problemi di cassa nella gestione dei nuovi bilanci. E' indispensabile, pertanto, l'introduzione di adeguate modificazioni nella tempistica di erogazione delle risorse da parte dell'AGCOM.

Allegato: Customer Satisfaction 2016

## CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2016

Nel corso dell'anno 2016 sono stati distribuiti dei questionari di gradimento all'utenza che si è rivolta al Co.Re.Com. FVG per istanze relative al tentativo obbligatorio di conciliazione, a provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio nonché a definizione delle controversie con gli operatori di comunicazione elettronica.

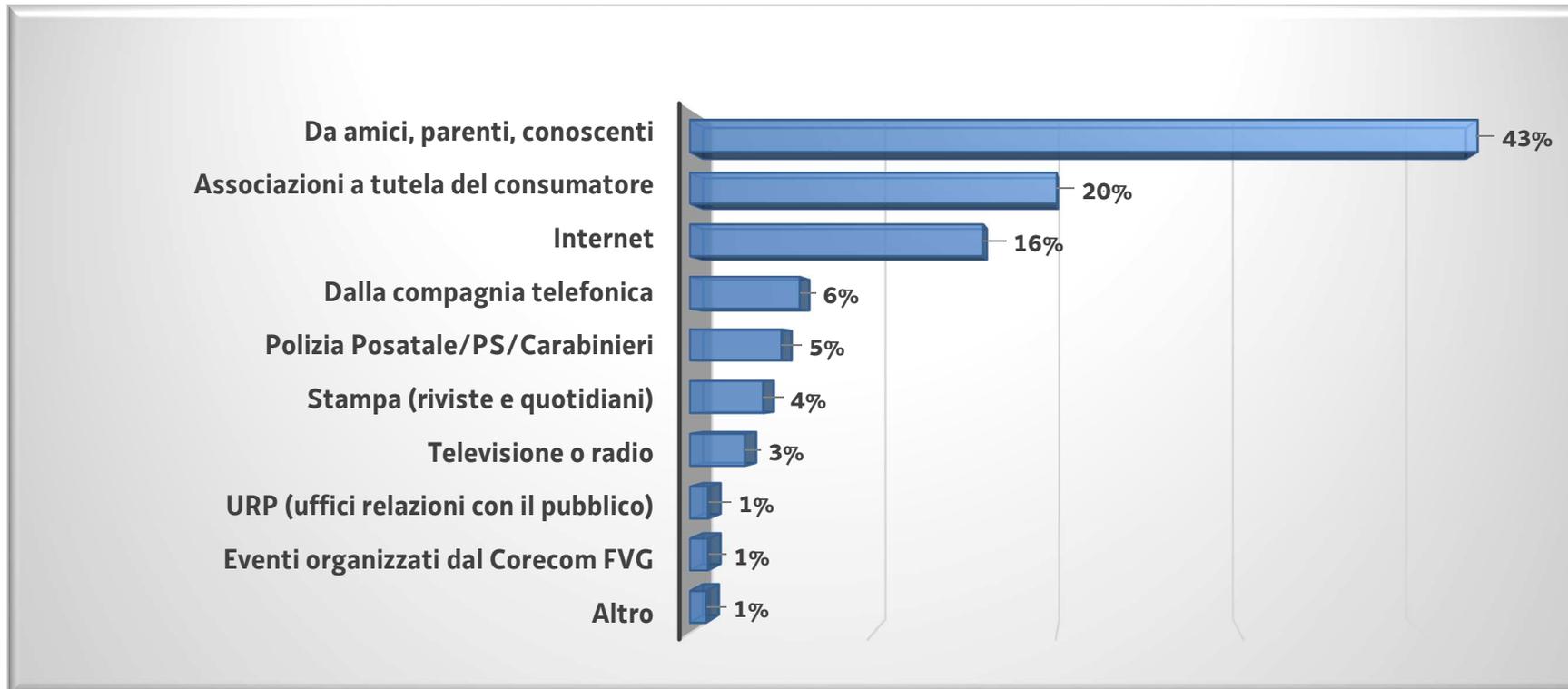
Si tratta di procedimenti disciplinati dal "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS..

I questionari sono stati acquisiti dai conciliatori nella fase conclusiva di ciascun procedimento.

| DETTAGLIO INDAGINE               |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| QUESTIONARI RACCOLTI:            | <b>300</b>            |
| CAMPIONE SOTTOPOSTO AD INDAGINE: | <b>Random</b>         |
| SEDI COINVOLTE:                  | <b>Trieste, Udine</b> |

I dati sono stati raccolti e trattati in forma anonima ed aggregata.

Nelle pagine seguenti è stata fatta un'analisi su base percentuale con grafici a supporto.

**Domanda 1****Come è venuto a conoscenza del Co.Re.Com. per la risoluzione dei contenziosi?**

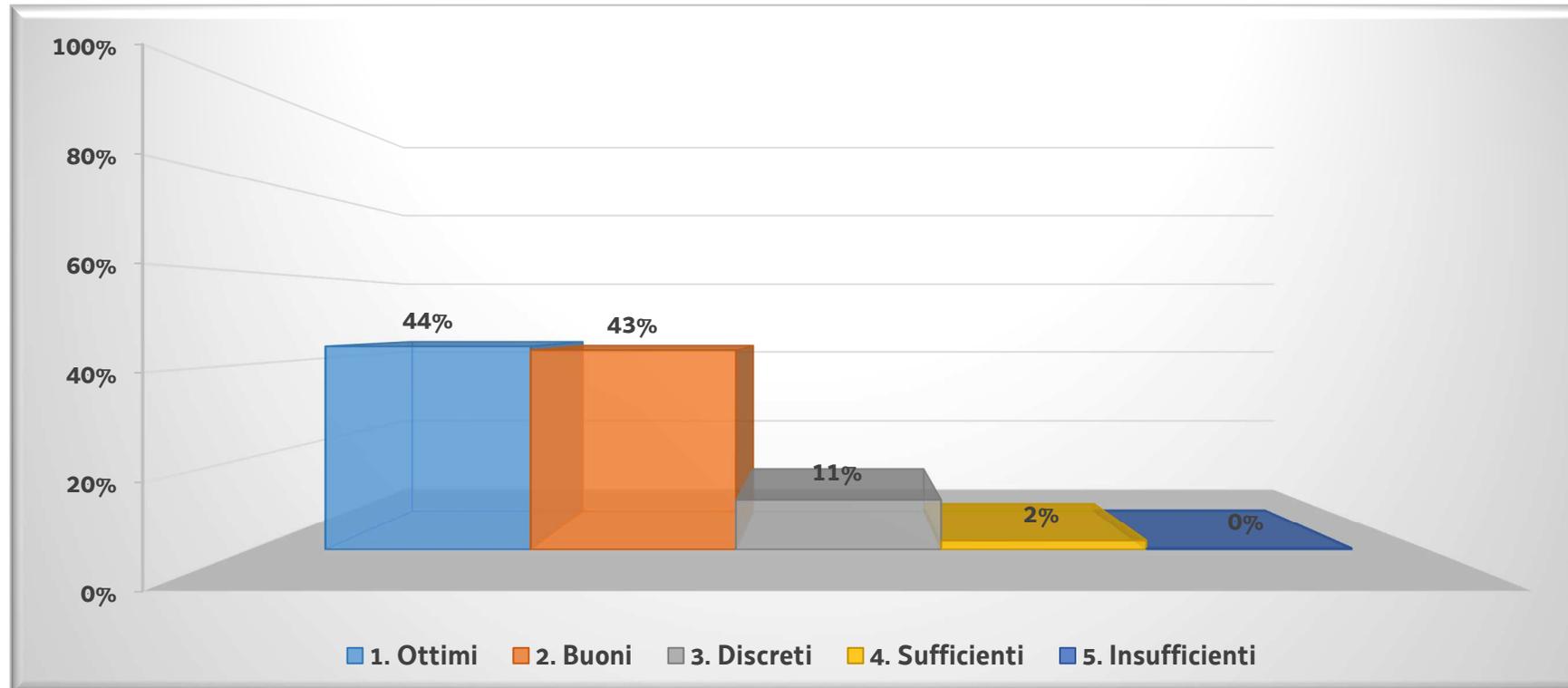
Dal primo grafico si evince che il “passa parola” è lo strumento più efficace per far conoscere il Co.Re.Com.: **43%**.

Le associazioni per la difesa dei consumatori ed internet danno anch’esse un buon contributo rispettivamente con un **20%** ed un **16%**.

Risulta infine interessante osservare che il **6%** del campione riferisca che sono le stesse compagnie telefoniche ad indirizzare l’utenza verso il Co.Re.Com..

## Domanda 2

I tempi per la soluzione della controversia sono stati:

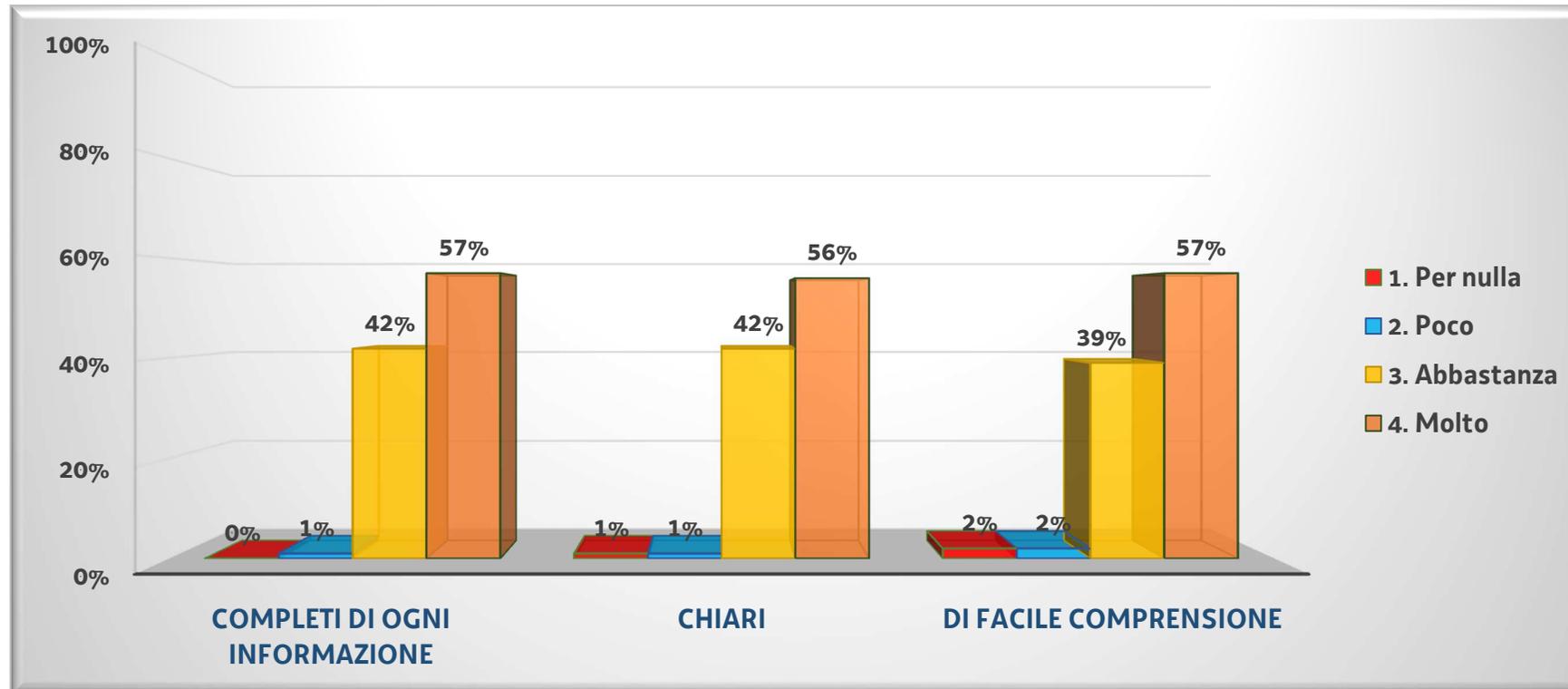


Aggregando i dati “Ottimi” e “Buoni” come positivi si ottiene una soddisfazione relativa ai tempi per la risoluzione della controversia pari all’ **87%**.

Si osservi poi, che l’insoddisfazione dell’utenza è inesistente, infatti lo **0%** dà un giudizio “insufficiente”.

### Domanda 3

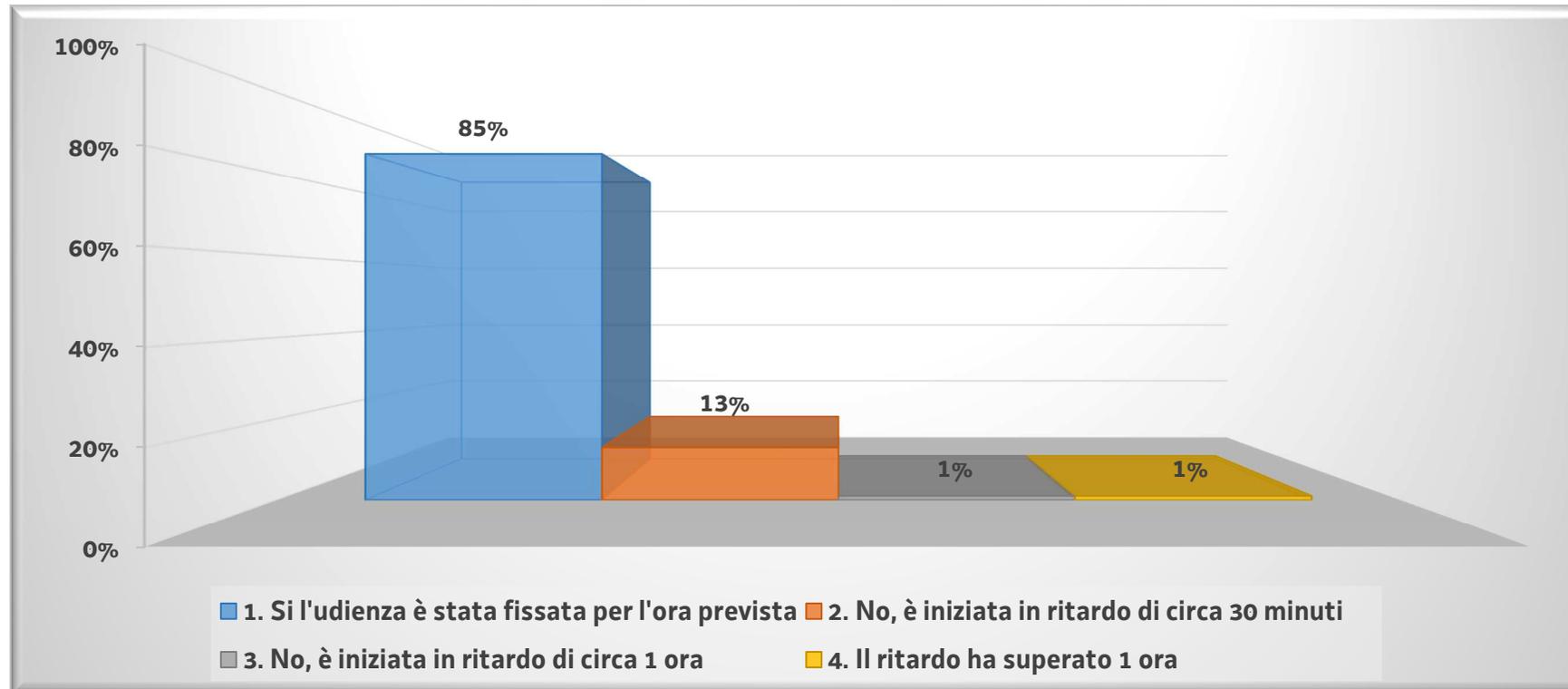
Le informazioni e il materiale (brochure) forniti per la gestione della procedura sono risultati:



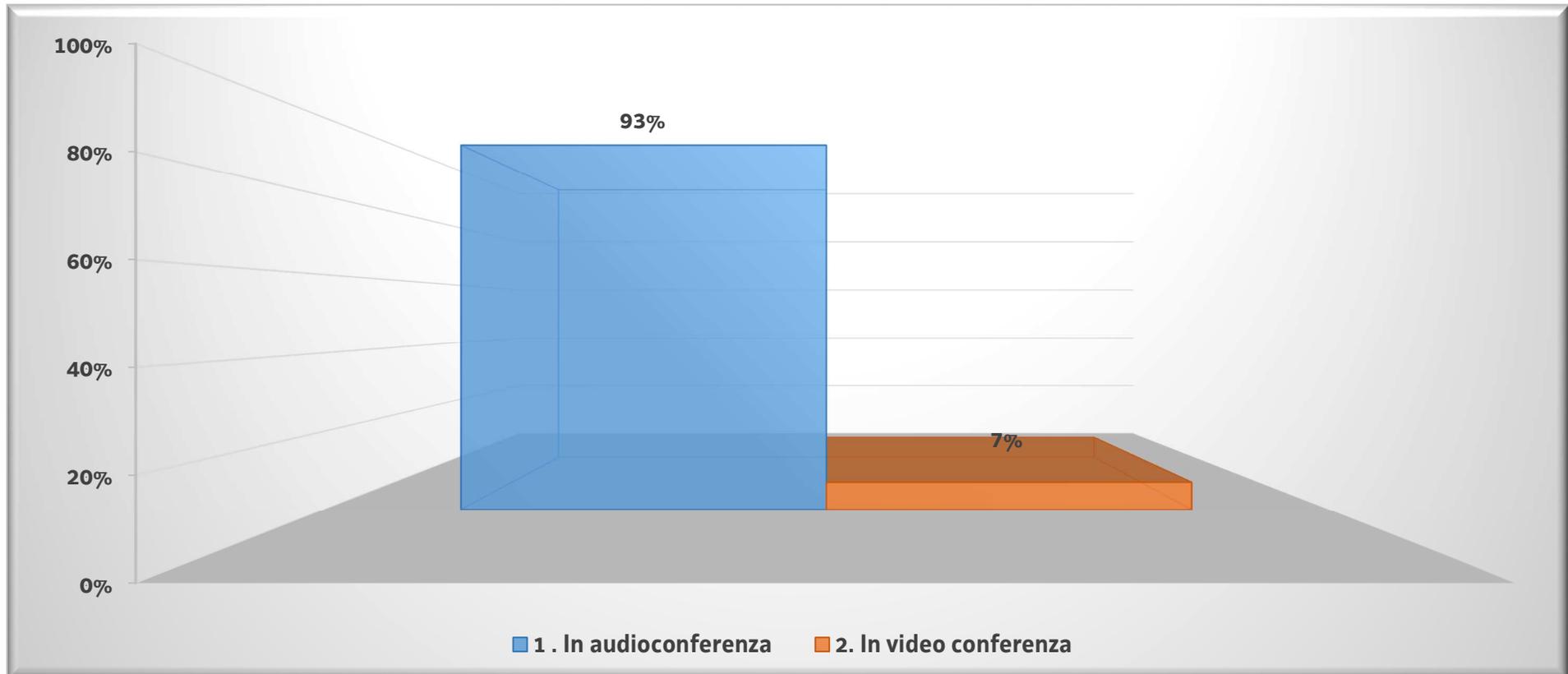
Le brochure fornite risultano essere “molto” complete, chiare e di facile comprensione per quasi il **57%** dei rispondenti.

La media di chi giudica i 3 aspetti inerenti il materiale fornito “abbastanza” positivi si attesta al **41%**.

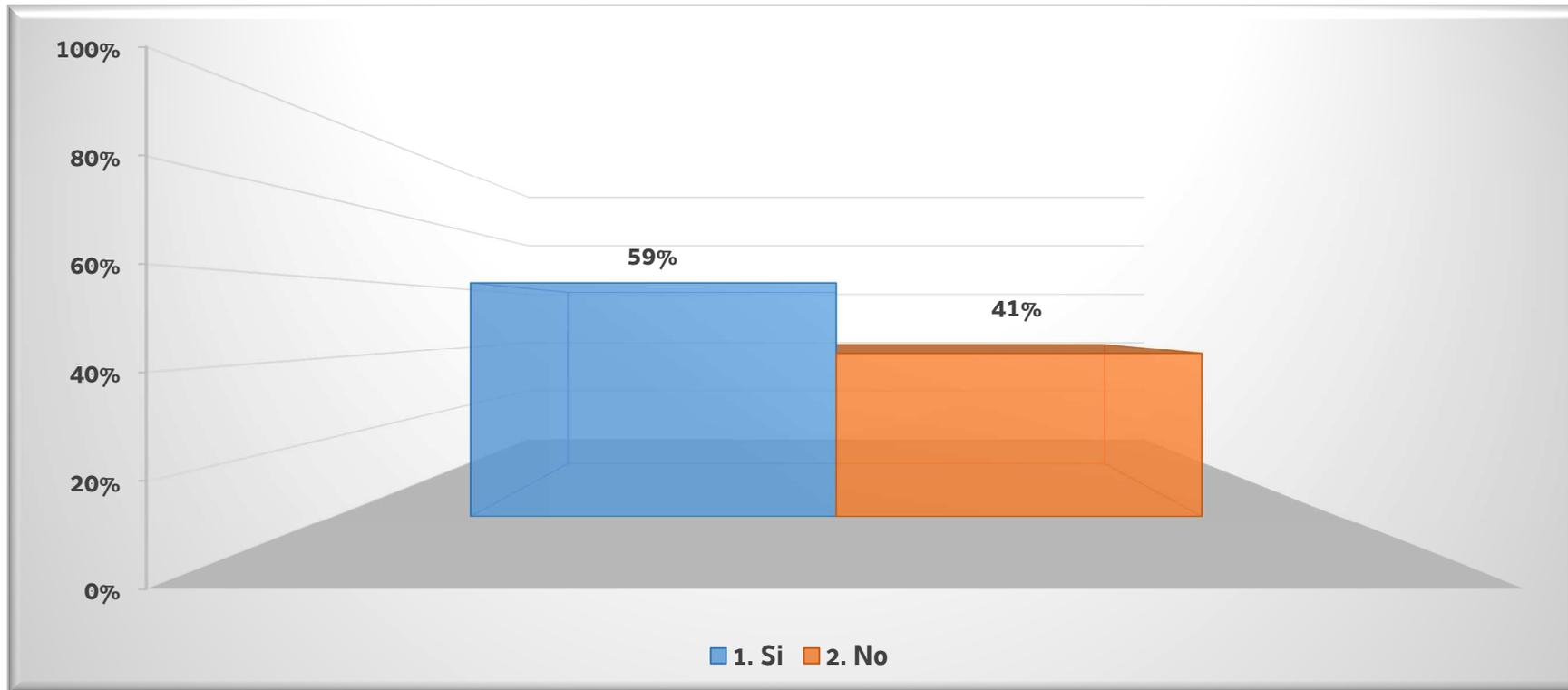
Aggregando i dati “poco” e “per nulla” considerati come negativi si ottiene una media di poco inferiore al **2%**.

**Domanda 4****L'ora fissata per l'udienza è stata rispettata?**

L'**85%** delle udienze si sono svolte nei tempi previsti, del restante **15%** di udienze iniziate in ritardo solo l'**1%** ha superato l'ora.

**Domanda 5****In quale modalità si è svolta l'udienza?**

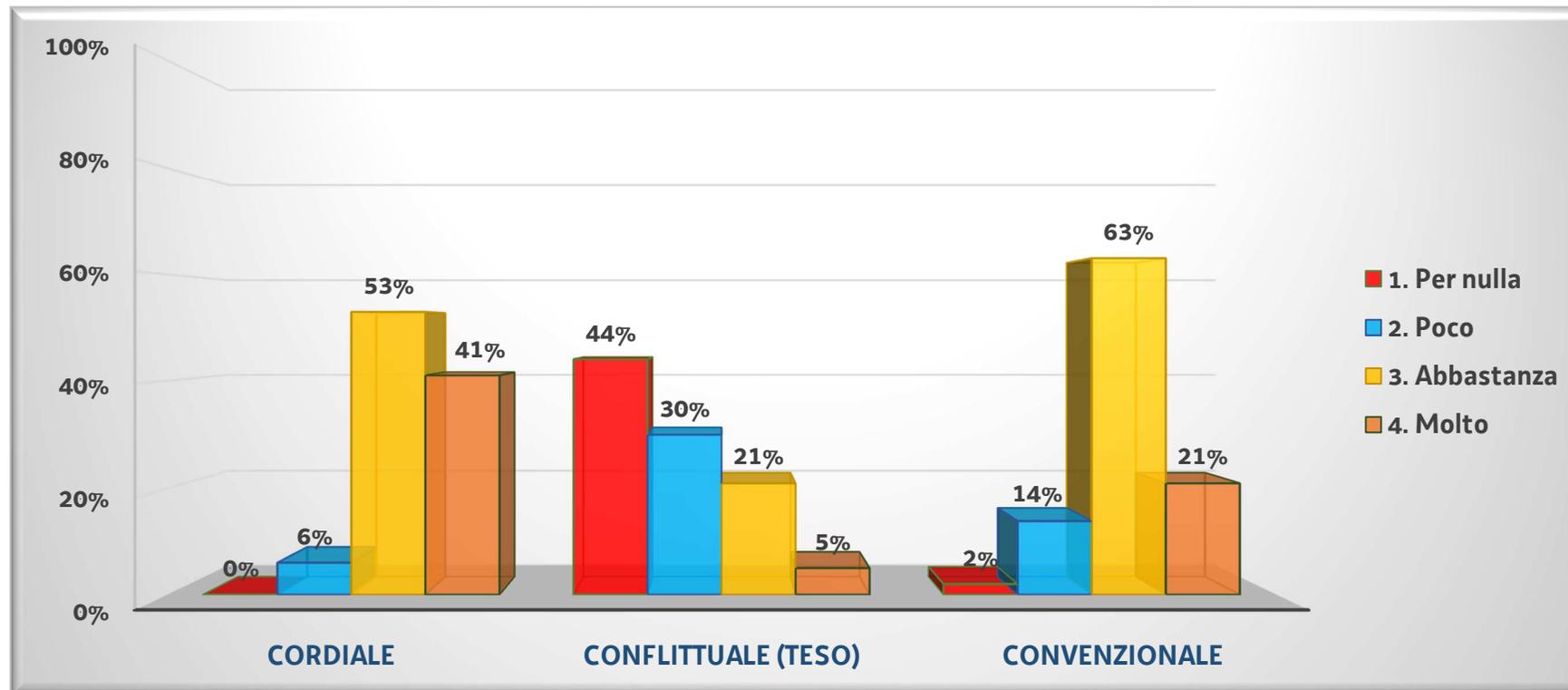
Lo strumento principalmente utilizzato durante le conciliazioni risulta essere l'audio conferenza, strumento che garantisce maggiore snellezza nella gestione delle conciliazioni rispetto all'utilizzo di Skype che spesso rallenta lo svolgimento dell'udienza.

**Domanda 6****Era presente la controparte all'udienza?**

La presenza della controparte alle udienze prevale del **18%**, mentre nel **41%** dei casi la controparte presenta proposte conciliative scritte.

**Domanda 7**

**Come valuta il rapporto che si è creato tra lei e la controparte?**

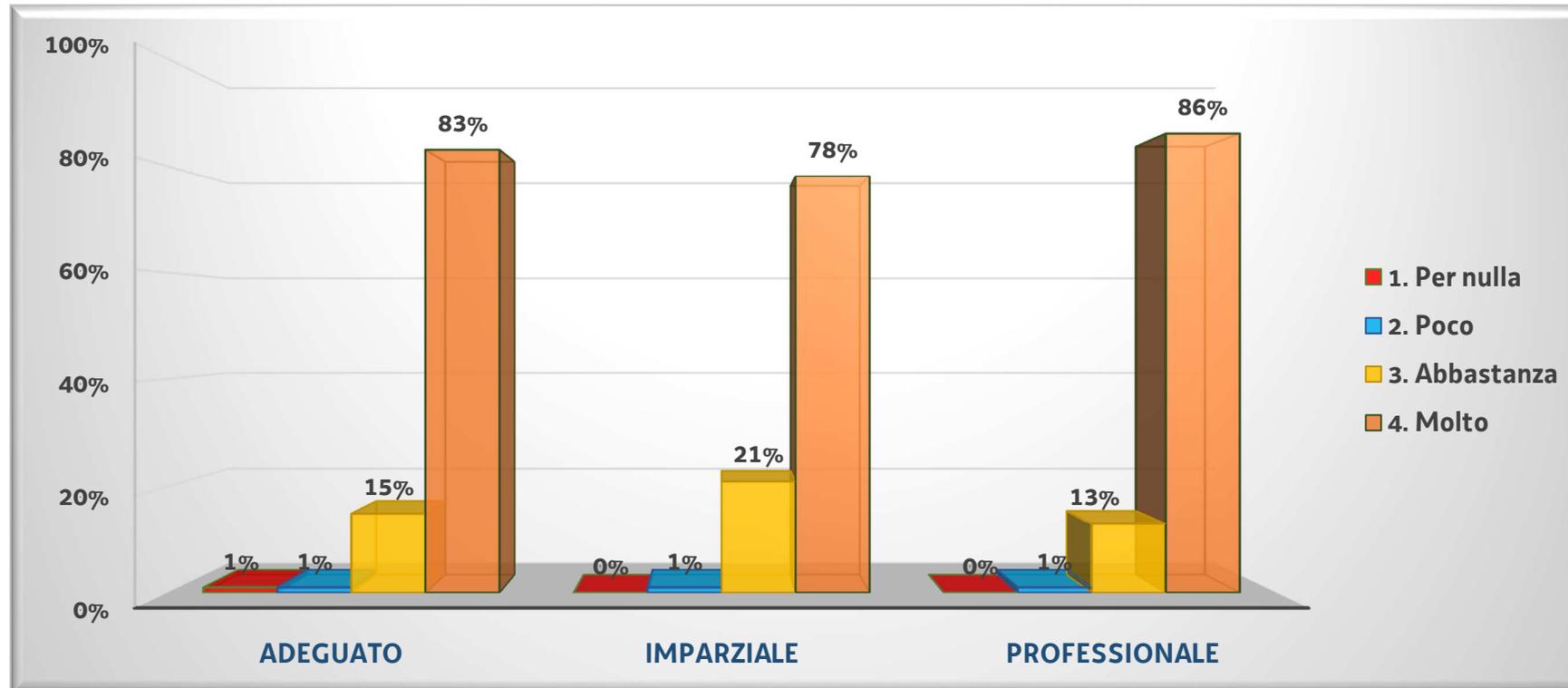


Analizzando i picchi massimi, il rapporto che si crea con la controparte, secondo gli utenti è:

- Abbastanza cordiale **53%**
- Per nulla conflittuale **44%**
- Molto convenzionale **63%**

## Domanda 8

Rispetto al rapporto che si è creato tra le parti, il ruolo del conciliatore è stato:



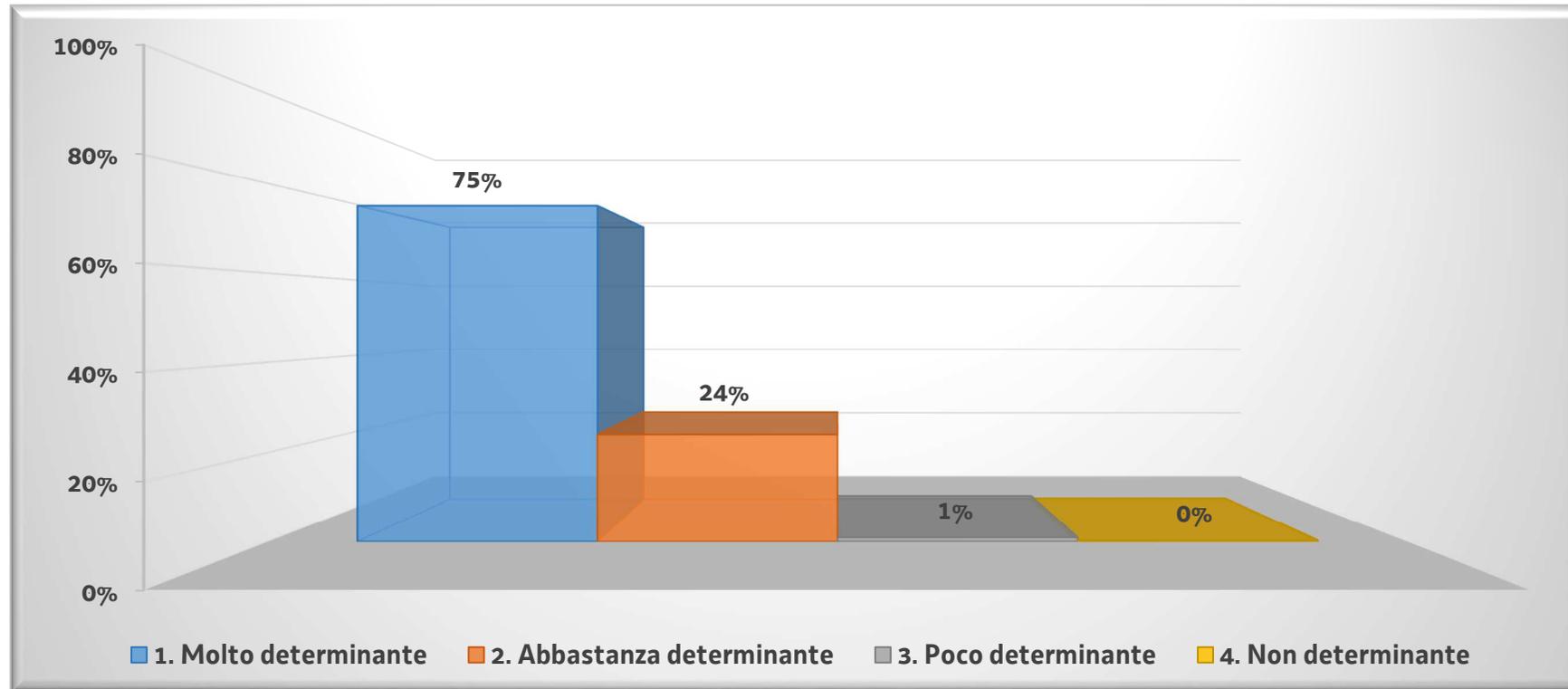
Nel rapporto tra le parti, il ruolo del conciliatore risulta essere “Molto” apprezzato in ogni aspetto, con una media dell’**82%**.

Aggregando “Molto” e “Abbastanza” come dati positivi la media supera il **98%**.

In contrapposizione le opinioni negative non superano l’**1%**.

**Domanda 9**

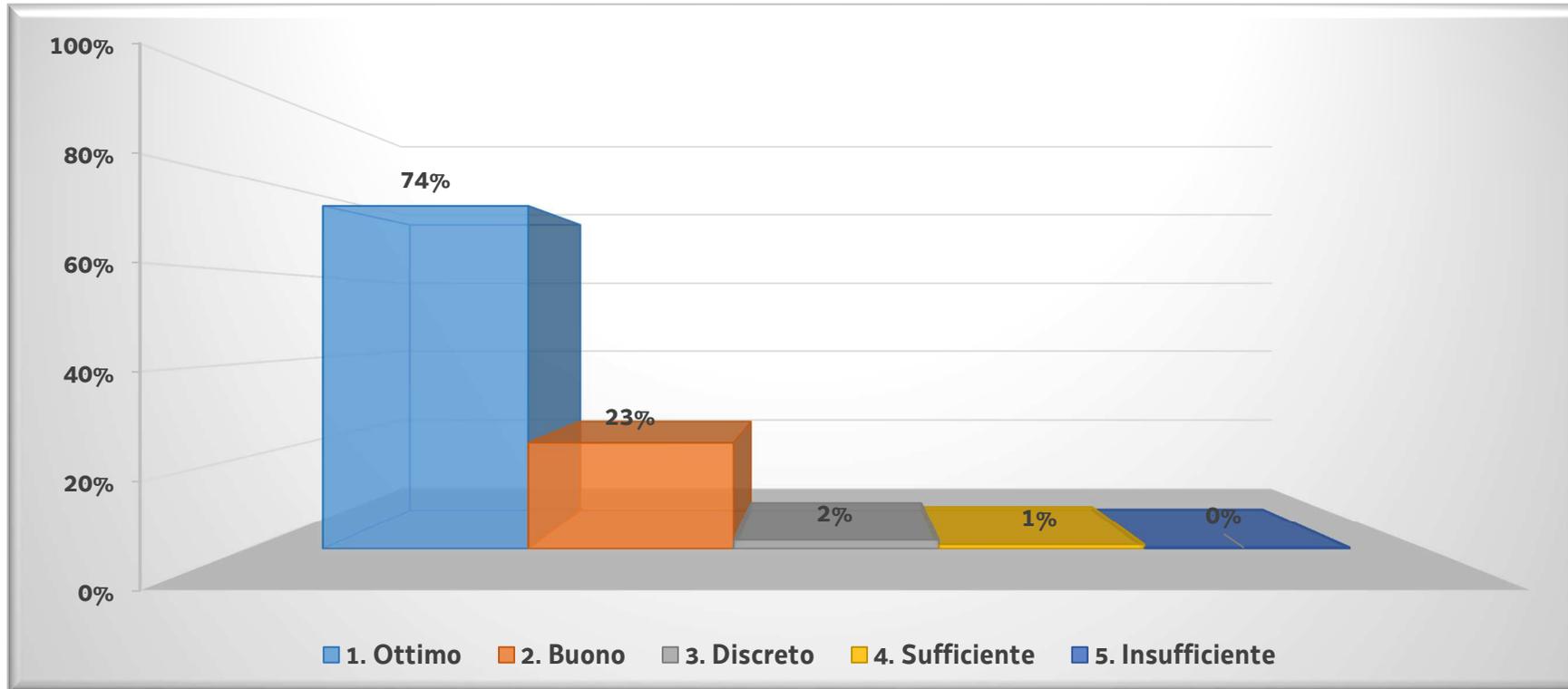
**L'udienza si è risolta in modo positivo: in che misura ritiene determinante l'intervento del Co.Re.Com.?**



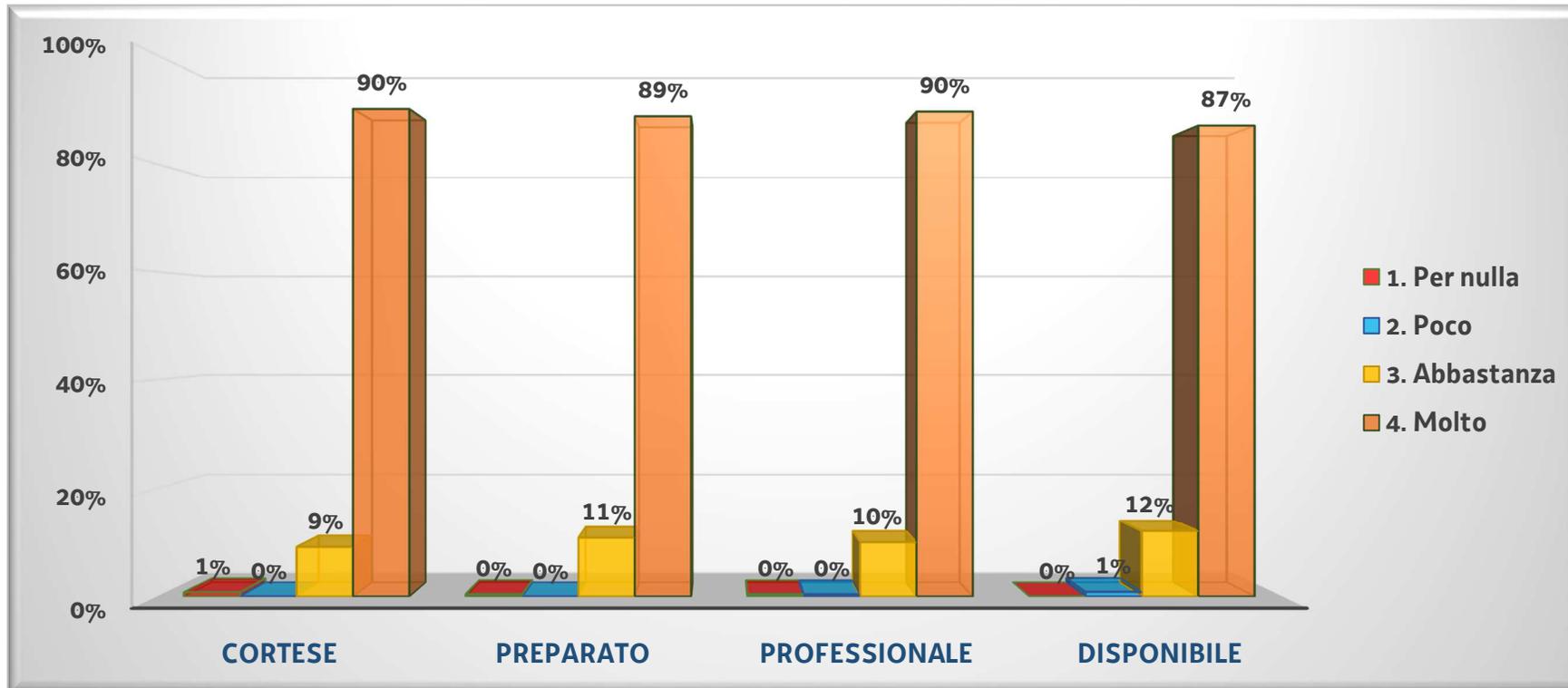
Dal grafico risulta evidente come tutta l'utenza ritenga determinante l'intervento del Co.Re.Com. Infatti la modalità "non determinante" è allo 0%.

**Domanda 10**

**Che giudizio darebbe al servizio reso dal Co.Re.Com. nella gestione delle controversie?**



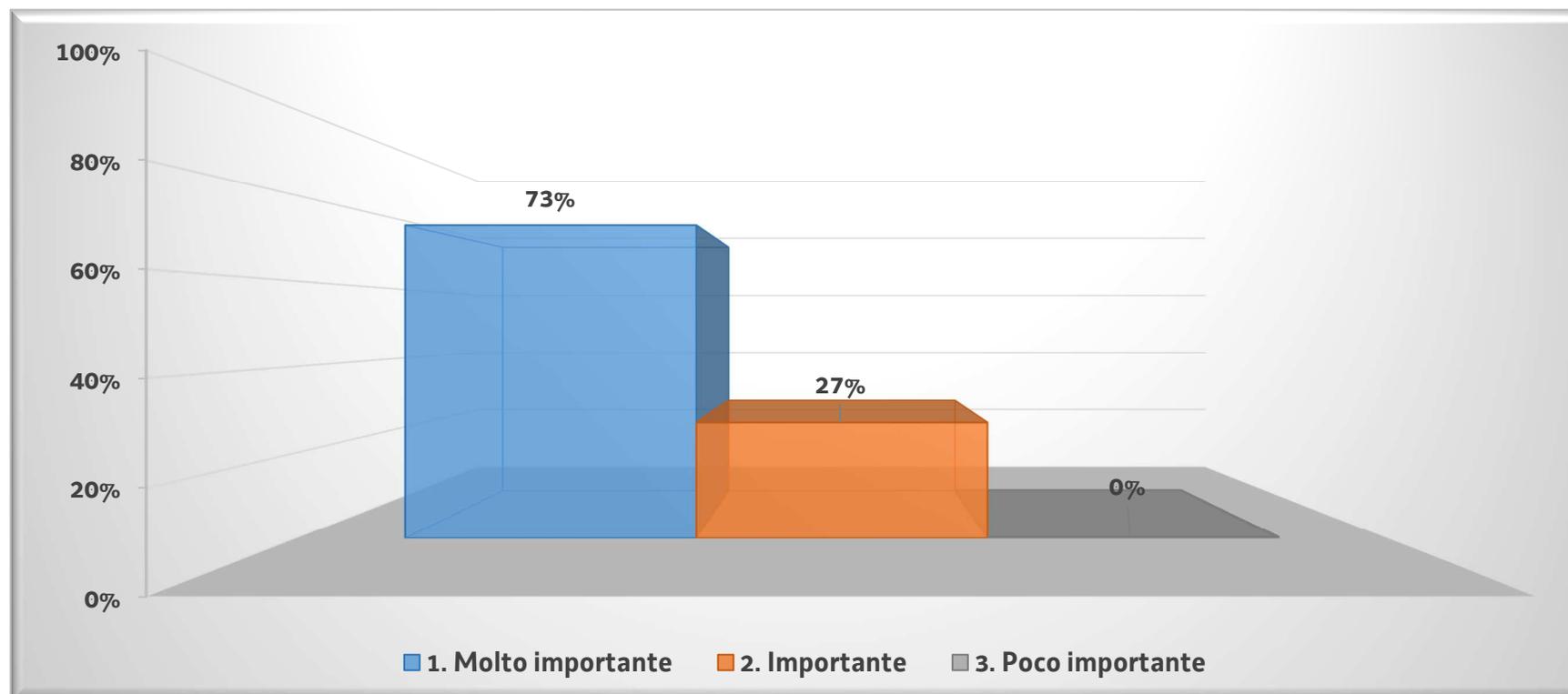
Relativamente la gestione delle controversie i pareri del campione risultano ottimi in maniera evidente.

**Domanda 11****Come ha trovato il personale del Co.Re.Com. FVG?**

Di tutte le domande finora esaminate, il rapporto che l'utenza ha avuto con il personale risulta essere il grafico con le percentuali più favorevoli in senso positivo.

**Domanda 12**

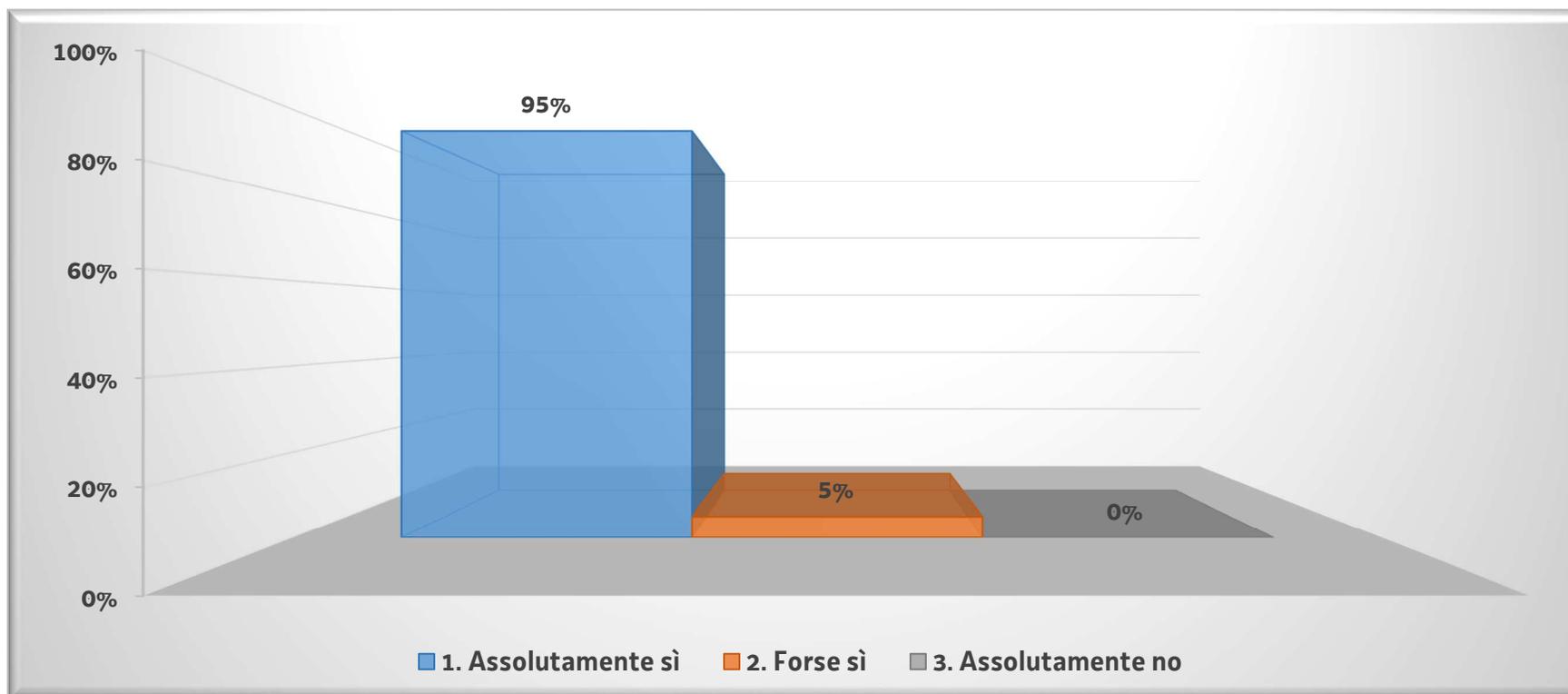
**L'apertura al pubblico di sedi del Co.Re.Com. FVG dislocate nei capoluoghi di provincia è:**



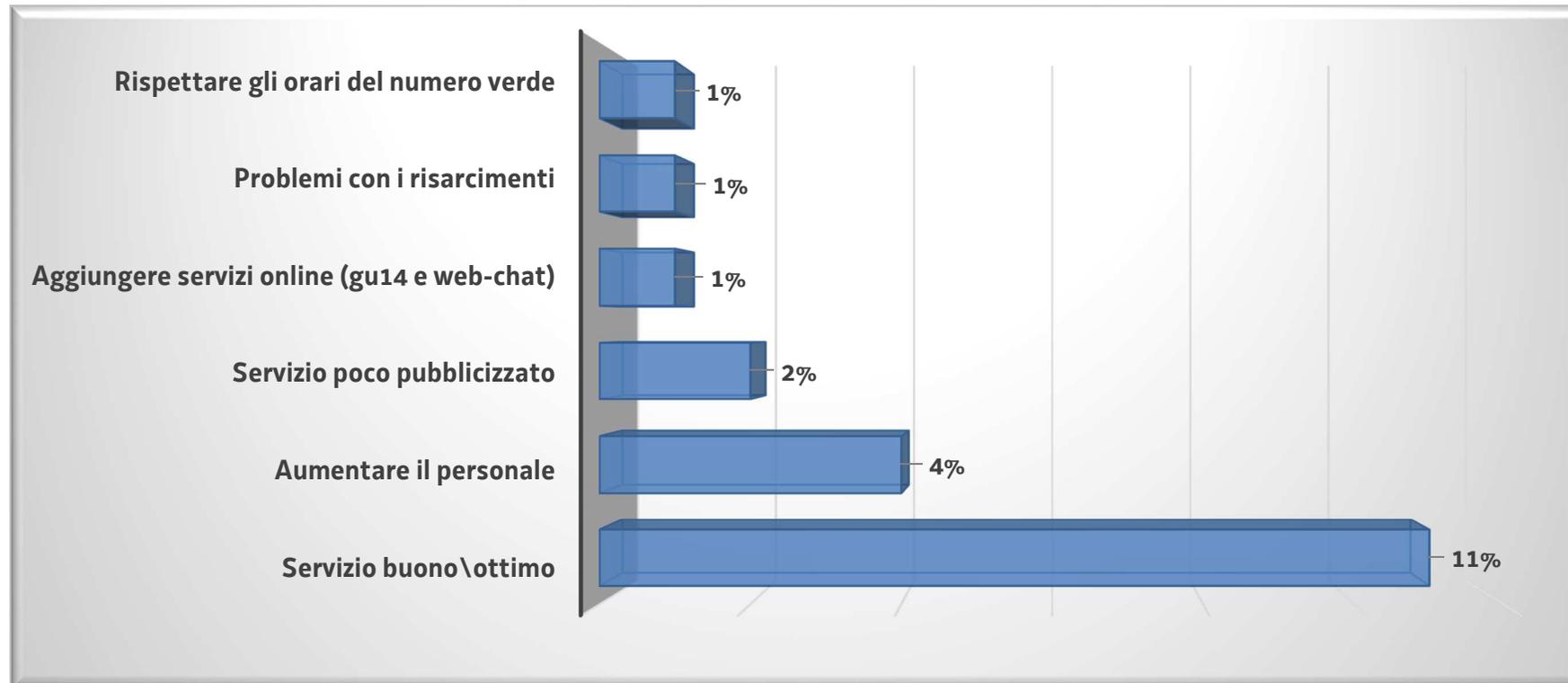
Per l'utenza risulta fondamentale avere più sedi Co.Re.Com. dislocate sul territorio regionale.

**Domanda 13**

**Consiglierebbe a terzi di rivolgersi al Co.Re.Com. FVG per la risoluzione di problemi analoghi al suo?**



Per tutti i rispondenti risulta essere stata un'esperienza positiva, infatti a parte qualche indeciso **5%**, il **95%** consiglierebbe di rivolgersi al Co.Re.Com.

**Domanda 14****Vuole aggiungere qualche suggerimento per migliorare il nostro servizio?**

Nell' ultima domanda è stata data la possibilità di esprimere un parere libero senza vincoli, il **20%** dei rispondenti ha espresso un'opinione personale.

Successivamente, in fase di elaborazione dati le cosiddette "domande aperte" sono state racchiuse in 6 macro categorie, per ottenere un dato più facilmente leggibile e confrontabile.