

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 8/2019

Estratto del processo verbale della seduta n. del 27 marzo 2019.

Oggetto: approvazione “Relazione attività 2018”.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Alessandra Cammaroto

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11, recante "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)", ed in particolare l'art. 11, comma 2, secondo il quale "Entro il 31 marzo di ogni anno il Co.Re.Com. presenta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, alla Giunta regionale e all'Autorità una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale, con particolare riferimento al settore radiotelevisivo, nonché sull'attività svolta nell'anno precedente, dando conto anche della gestione della propria dotazione finanziaria, sia per la parte relativa alle funzioni proprie, sia per quella relativa alle funzioni delegate";

VISTO il Regolamento del Corecom FVG recante "Regolamento per il funzionamento del Corecom del Friuli Venezia Giulia di cui all'articolo 14 della legge regionale 10 aprile 2001, n. 11", approvato con deliberazione n. 108 nella seduta del 23 novembre 2007, ed in particolare l'art. 5;

all'unanimità

DELIBERA

di approvare la "Relazione attività 2018", con l'evidenza della gestione della relativa dotazione finanziaria, che costituisce parte integrante della presenta delibera;
di incaricare il Direttore del Servizio a porre in essere tutti gli atti conseguenti al presente provvedimento.

Per Il Direttore
Il Vicesegretario Generale
Alessandra Cammaroto



Il Presidente
Mario Trampus



RELAZIONE ATTIVITA' 2018

Con deliberazione n. 521 del 26 settembre 2017 e successive modificazioni, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ha approvato il programma di attività del Corecom per l'anno 2018, 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

La presente relazione, relativa all'annualità 2018, fa quindi riferimento all'attività svolta dal precedente Comitato, che era composto dal Presidente Giovanni Marzini, dal Vicepresidente Alessandro Tesini e dal componente Paolo Santin.

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.

ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI PROPRIE

I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI

Con l'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.

Il nuovo sistema telematico e centralizzato di contribuzione ha complessivamente ridotto i tempi procedurali, peraltro, la formulazione del nuovo Regolamento ha drasticamente ridotto la platea delle emittenti regionali 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.

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 2018 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana per un totale di 69 trasmissioni; come previsto dalla normativa per i periodi elettorali, la messa in onda delle trasmissioni dell'accesso è stata sospesa nel primo e nel secondo trimestre, fino alla data del 29 aprile 2018.

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

- protocollazione delle domande pervenute;
- verifica dell'ammissibilità 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 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.

LA PAR CONDICIO E I MESSAGGI AUTOGESTITI

Nel 2018 si sono svolti due appuntamenti elettorali che hanno impegnato il Servizio nella vigilanza in materia di par condicio, le Elezioni politiche del 4 marzo e le Elezioni regionali e comunali del 29 aprile, con successivo turno di ballottaggio il 13 maggio.

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 14 emittenti radiofoniche e 18 emittenti televisive.

Sul punto, come già più volte segnalato, a fronte di un incremento delle emittenti che danno la propria disponibilità alla trasmissione dei Mag, non si assiste ad alcun incremento dei fondi ministeriali assegnati alle regioni ai fini del rimborso.

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 2 radio aderenti ed il 67% di quanto richiesto dalle tv; nel 2018 lo stanziamento ministeriale è rimasto invariato, a fronte di due importanti appuntamenti elettorali, quali le Elezioni politiche e le Elezioni regionali, che hanno visto l'adesione di 18 emittenti tra radio e televisioni.

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, vi è stata l'apertura di un solo procedimento, conclusosi con un'archiviazione in fase preistruttoria per sopravvenuto adeguamento spontaneo.

Per quanto concerne il divieto in materia di comunicazione istituzionale, sono stati aperti due procedimenti, uno conclusosi con l'adozione di un provvedimento ripristinatorio da parte dell'Agcom, l'altro con un'archiviazione in fase preistruttoria per carenza dei presupposti.

PARERI

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali il Comitato ha espresso nel 2018 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.

GLI EVENTI NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE

Nel corso del 2018 il Corecom, in linea con il percorso intrapreso negli anni precedenti, ha organizzato un evento mirato ad accrescere le competenze degli operatori locali di comunicazione, nonché a sensibilizzare l'utenza e gli addetti ai lavori sulle nuove tematiche introdotte dalla cosiddetta "rivoluzione digitale".

L'incontro organizzato a marzo 2018, dal titolo "Par Condicio in Rete: la Comunicazione Politica 2.0", ha avuto lo scopo di approfondire le tematiche relative ad una corretta informazione in regime di par condicio, con particolare riguardo a quanto viene diffuso in rete.

Inoltre, nell'occasione si è voluto approfondire quanto emerso dal tavolo di confronto promosso da Agcom con gli Ott (operatori Over the top) della rete, per fornire agli

operatori dei media strumenti utili ad una corretta informazione, capace anche di arginare il fenomeno dilagante delle “fake news” e degli insulti in rete.

Il workshop è stato arricchito dagli interventi di Ivana Nasti, dirigente delegata rapporti Agcom – Corecom, di Antonio Martusciello, Commissario Agcom, di Roberto Weber, presidente dell'Istituto di ricerca “Ixè”, di Rosy Russo, presidente dell'iniziativa “Parole O_Stili” e di Benedetta Alessia Liberatore, dirigente Agcom.

Nel corso dell'incontro è emersa in modo preponderante la necessità di adeguare gli strumenti normativi e regolamentari all'onda travolgente dei nuovi media: per quanto la televisione sembri mantenere un ruolo dominante quale fonte informativa primaria, il web sta significativamente crescendo anche nel campo del consumo di informazione, non solo attraverso gli aggregatori dedicati, ma anche e soprattutto attraverso i social network, dove appare più problematico contrastare il pericoloso fenomeno delle *fake news* e della cattiva informazione.

Come i precedenti workshop, anche questo appuntamento si è svolto in collaborazione con l'Ordine Nazionale dei Giornalisti e ha assegnato crediti formativi agli iscritti

ATTIVITA' 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.

Come noto, 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. 173/07/CONS, 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. 173/07/CONS, 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 2018 è stato caratterizzato da un costante impegno a fronte delle attribuzioni ricevute.

LE RISORSE UMANE

La dotazione di personale dedicata all'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui alle Convenzioni, 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;

- Carlo Pegorer, cat. D;
- Michela Cescon, cat. D – part-time.

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:

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

Personale addetto al settore media locali:

- Enrico Torcello, cat. D;
- Laura Russo, cat. C.

Personale addetto alla segreteria e all'attività amministrativa e contabile:

- Maria Cristina Rosati, cat. D (Posizione organizzativa);
- Lorenzo Giovannini, cat. B;
- Enrico Torcello, cat. D.

CONTENZIOSO

Le competenze esercitate nel corso del 2018, in materia di svolgimento del tentativo di conciliazione, di assunzione di provvedimenti temporanei e di definizione delle controversie, hanno visto un rilevante aumento dell'attività necessaria all'espletamento della delega, con particolare riguardo alle esigenze di riassetto organizzativo e di formazione specialistica dedicata.

Infatti, in forza delle novità introdotte nell'Ultimo Accordo Quadro e nella nuova Convenzione di gestione delle materie delegate Agcom - Corecom per il triennio 2018-2020, è sorta la necessità di una modifica degli assetti organizzativi afferenti alle deleghe oggetto di convenzione, con particolare riguardo alla gestione delle controversie.

L' Agcom ha dato corso all'attivazione di un sistema unico informatizzato (a livello nazionale), finalizzato all'integrale trattazione telematica delle controversie tra utenza e operatori di comunicazione elettronica.

Il sistema in oggetto, denominato ConciliaWeb, entrato in vigore il 23 luglio 2018, è organizzato secondo procedure diversificate per fasi di negoziazione, ponendo quali obiettivi principali la dematerializzazione e semplificazione delle procedure di interlocuzione tra le parti, la facilitazione della redazione e notifica degli atti, nonché l'immediata estrapolazione dei dati statistici.

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

Il nuovo sistema ha comportato l'introduzione di un rapporto del tutto digitalizzato tra gestori telefonici, utenza e Corecom, di carattere completamente innovativo, richiedendo altresì la coesistenza del precedente metodo di trattazione delle istanze di carattere analogico (con riguardo alle istanze avanzate sino all'introduzione della piattaforma ConciliaWeb).

Particolare attenzione, pertanto, è stata dedicata alla 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.

Con l'introduzione della piattaforma ConciliaWeb 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'uteza.

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 in due fasi distinte, con una sintesi successiva dei dati che evidenzierà l'incremento delle istanze avanzate al Corecom FVG nel corso del 2018

Si riportano di seguito i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio – 30 giugno 2018 / 23 luglio 2018 (prima dell'introduzione della piattaforma informatica).

CONCILIAZIONI	I sem.	II sem. (1-22 luglio 2018)	TOT 2018
A) Istanze di conciliazione pervenute	1.522	9	1.531
di cui Telecom Italia	790	4	794
di cui Wind/H3G	336	3	338
di cui Vodafone	186	2	188
di cui Fastweb	93	0	94
di cui Tiscali	19	0	19
di cui Linkem	0	0	
di cui altro	98	0	98
A1) Istanze inammissibili / improcedibili	11	0	11
B) Conciliazioni concluse con esito positivo [Σ B1)+B2]	1.089	5	1.094
<i>B1) Esiti positivi per accordo pre-udienza</i>	346	0	346
<i>B2) Esiti positivi per accordo in udienza</i>	743	5	748
C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	148	4	152
<i>C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'operatore</i>	25	0	25
<i>C2) Esito negativo per mancato accordo</i>	123	0	123
D) Archiviazione per mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	18	4	22

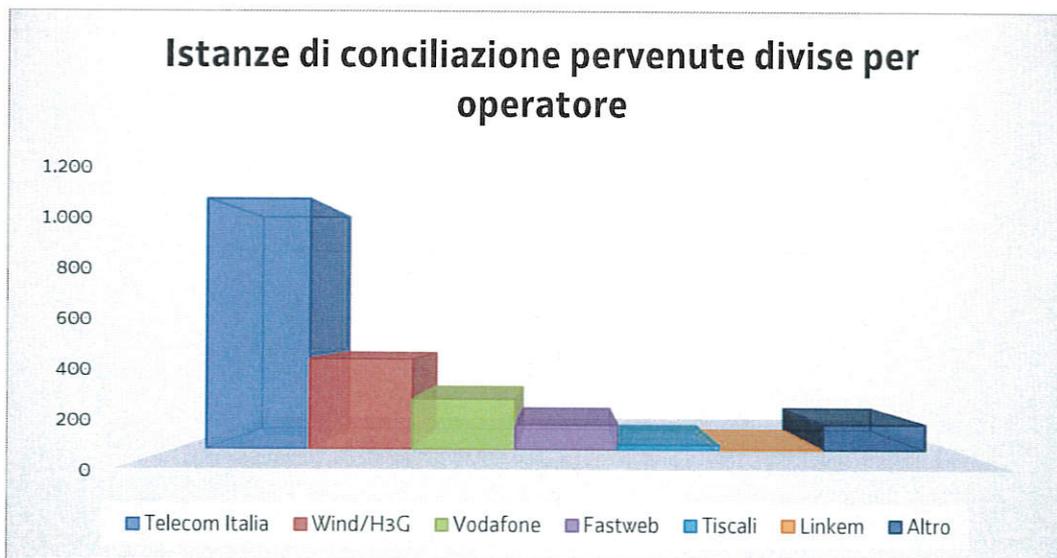
PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN FASE DI CONCILIAZIONE	I sem.	II sem. (1-22 luglio 2018)
E) Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	145	0
E1) Istanze inammissibili	3	0
E2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	105	0
E3) Rigetto dell'istanza	3	0
E4) Provvedimenti temporanei adottati	11	0
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.)	50 g.	50 g.
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)	€ 346,00	

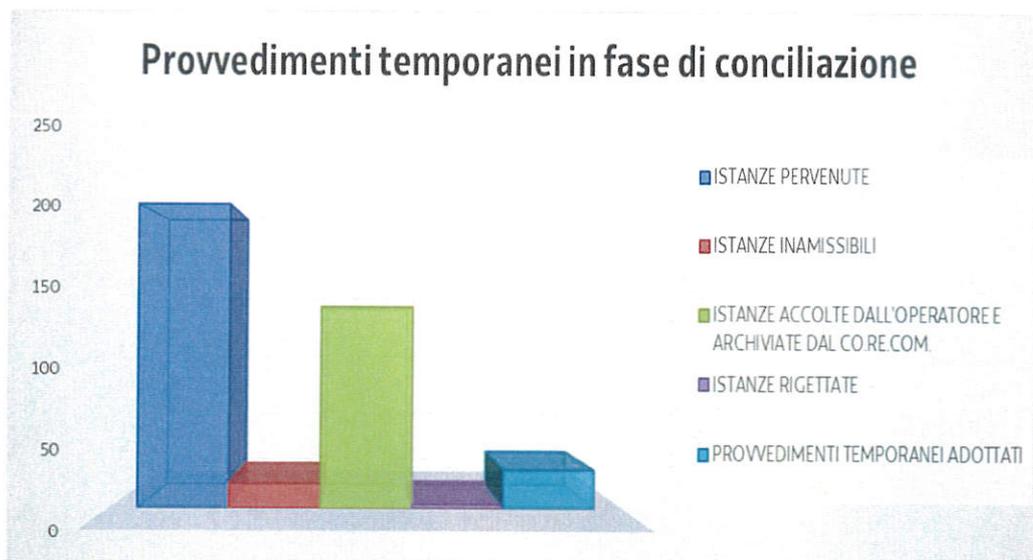
Le problematiche ricorrenti riguardano le spese e le fatturazioni non giustificate, la fatturazione di servizi non richiesti, il mancato rispetto delle clausole contrattuali e la trasparenza delle obbligazioni; ancora gravi sono le criticità legate alle migrazioni telefoniche e la mancata o ritardata fornitura delle prestazioni richieste.

Una collocazione specifica è necessaria per le istanze presentate tramite il Portale unico dell'Autorità ConciliaWeb

CONCILIAZIONI	II sem. (23/7/18 31/12/18)	TOT 2018
A) Istanze di conciliazione pervenute	1.123	
di cui Telecom Italia	540	
di cui Wind/H3G	235	
di cui Vodafone	198	
di cui Fastweb	83	
di cui Tiscali	19	
di cui Linkem	3	
di cui altro	0	
A1) Istanze inammissibili / improcedibili	0	
B) Conciliazioni concluse con esito positivo [Σ B1)+B2]	540	
<i>B1) Esiti positivi per accordo pre-udienza</i>		346
<i>B2) Esiti positivi per accordo in udienza</i>		748
C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	69	152
<i>C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'operatore</i>	0	25
<i>C2) Esito negativo per mancato accordo</i>	0	123
D) Archiviazione per mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	15	22

PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN FASE DI CONCILIAZIONE	II sem. (23/7/18 31/12/18)
E) Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	65
E1) Rinunce dell'utente + ingestibili tramite software	14
E2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	34
E3) Rigetto dell'istanza	0
E4) Provvedimenti temporanei adottati	16
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.)	50 g.
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)	





La definizione della controversia

Nel corso dell'anno 2018 si è riscontrato un calo del numero di istanze di definizione rispetto all'anno 2017 (in conformità al trend già registrato sin dall'anno 2015); da un lato, tale calo sembra confermare il dato positivo dell'aumento di risoluzioni positive delle controversie già nella fase di "tentativo obbligatorio di conciliazione", dall'altro lato, occorre rilevare come siano state presentate un minor numero di istanze di definizione dal 23 luglio 2018, in correlazione all'entrata in vigore e avvio del nuovo sistema di gestione centralizzata delle controversie tra operatore di comunicazione elettronica ed utente sul portale web Agcom denominato Conciliaweb –delibera n. 203/18/CONS del 24 maggio 2018, All. A), recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche".

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".

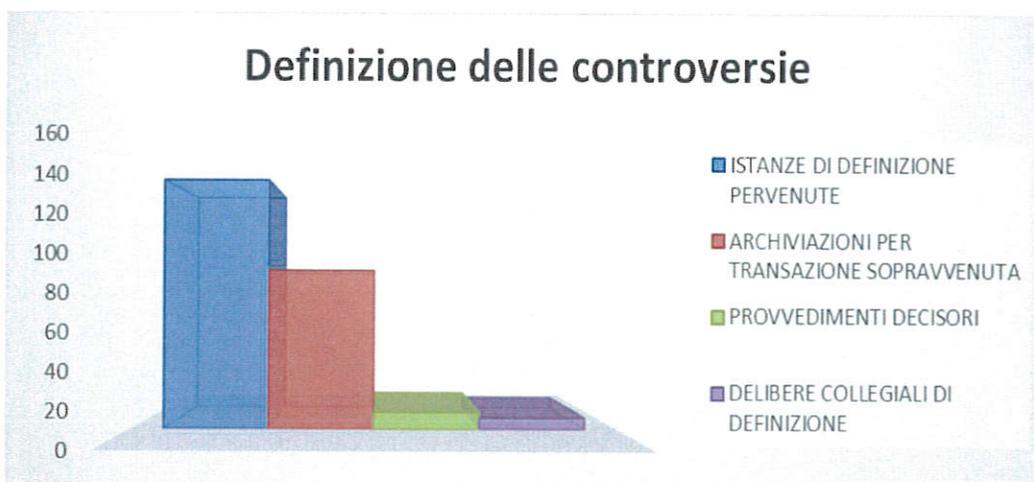
Come già rilevato, attualmente, le istanze di definizione devono essere inoltrate al Corecom esclusivamente per via telematica, tramite la piattaforma ConciliaWeb. Come per il passato, anche nell'attuale sistema on line la procedura può essere avviata per iniziativa di entrambe le parti o dal solo utente, quando il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo. Tramite l'istanza GU14, in alternativa al possibile ricorso in sede giurisdizionale, viene demandata al Corecom la decisione sulla controversia con eventuale condanna di Parte Convenuta al rimborso e/o lo storno di somme indebitamente versate o al pagamento di indennizzi, nei soli casi previsti dal contratto dalle carte dei servizi dei singoli Operatori, secondo la normativa di settore ed in base alle linee guida indicate dall'Agcom.

Di regola, prima di procedere all'adozione di un provvedimento decisorio di definizione della controversia, le parti vengono convocate in udienza per una discussione nel merito della vicenda controversa, nel corso della quale, nella maggior 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 2018.

	I sem.	II sem.	TOT 2018
A) Istanze di definizione pervenute	97	51+(18')	146
A1) Inammissibilità	4	4+(2')	10
A2) Archiviazione per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	26	14	40
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [Σ B1)+B2]]	46	47	93
B1) Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza	46	47	93
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	0	0	0
C) Provvedimenti decisori [Σ C1)+C2]]	8	2	10
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c.7 del regolamento	3	0	3
di cui relative a istanze precedenti al 2016	1	0	1
di cui relative a istanze del 2016	0	0	0
di cui relative a istanze del 2017	2	0	2
di cui relative a istanze del 2018	0	0	0
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c.7 del regolamento	5	2	7
di cui relative a istanze precedenti al 2016	0	0	0
di cui relative a istanze del 2016	1	0	1
di cui relative a istanze del 2017	4	2	6
di cui relative a istanze del 2018	0	0	0
D) Istanze di provvedimenti temporanei	3	0	3
D1) Inammissibilità	0	0	0
D2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	3	0	3
D3) Rigetto dell'istanza	0	0	0
D4) Provvedimenti temporanei adottati	0	0	0

Con riferimento all'item C) - Valore medio dei provvedimenti decisori (rapporto tra totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti di definizione e il numero dei provvedimenti stessi)	€ 672,00	€ 1.671,50	€ 2.243,50
---	----------	------------	------------



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 dall'Allegato A alla delibera dell'Agcom n. 666/08/CONS, recante "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione":

- 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.

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, ogni impresa che utilizza indirettamente una risorsa nazionale di numerazione (quale ad esempio Whatsapp, Messenger, ecc.) ha l'obbligo di iscriversi al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC). Per tali nuovi soggetti, è stato predisposto all'interno del sistema telematico del ROC il modello 26/ROC (allegato unico), attraverso il quale i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione devono descrivere il servizio fornito e la tipologia di numerazione utilizzata.

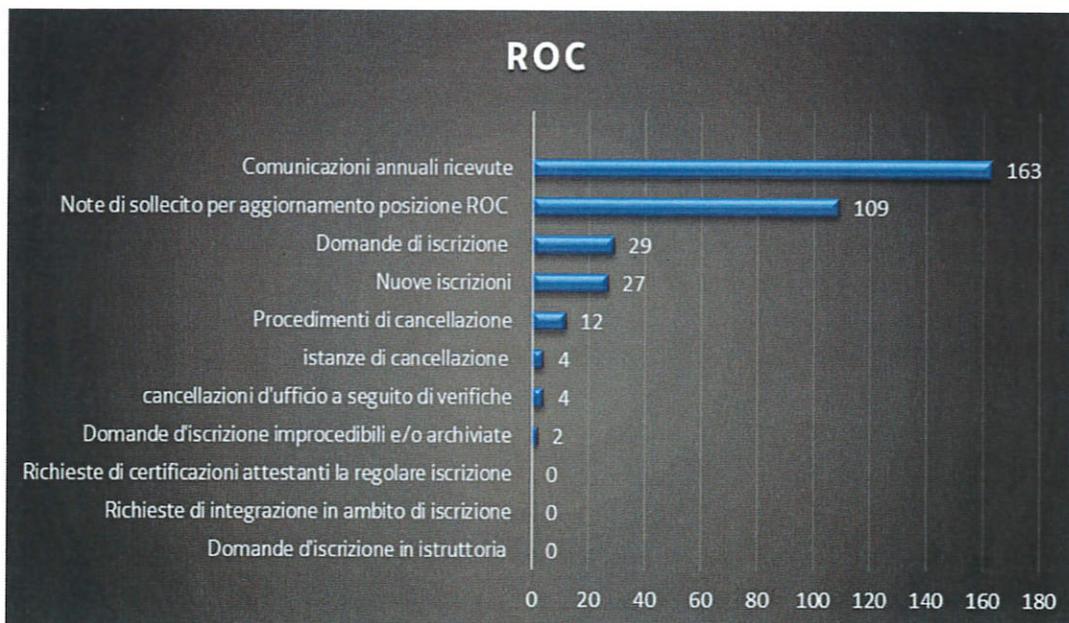
Il Corecom, attraverso il Back Office ROC sul portale Agcom ed esclusivamente per gli operatori di comunicazione della Regione FVG, cura l'avvio dei procedimenti di iscrizione, l'aggiornamento delle posizioni degli iscritti, il monitoraggio/vigilanza degli adempimenti richiesti annualmente agli operatori 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.

Nel rimandare alla tabella sottostante per la lettura analitica dei dati, è opportuno evidenziare come dal 2017, preso atto del costante calo degli operatori che effettuavano la prevista "comunicazione annuale", si è deciso di sollecitare gli stessi a porre in essere l'adempimento richiesto, attraverso l'invio di note di sollecito a tutti i singoli soggetti risultati inadempienti; tale attività ha permesso, in soli due anni, un sostanziale raddoppio del numero di comunicazioni annuali regolarmente trasmesse, passate dalle 85 del 2016 alle 163 comunicazioni a fine 2018.

	I sem.	II sem.	TOT 2018
A) Domande di iscrizione	20	9	29
A1) Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0	2	2
B) Domande d'iscrizione in istruttoria	0	0	0
B1) Richieste di integrazione in ambito di iscrizione	0	0	0
C) Nuove iscrizioni (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	20	7	27
D) Comunicazioni annuali ricevute	40	123	163
E) Note di sollecito per aggiornamento posizione ROC	0	109	109
F) Procedimenti di cancellazione (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC) [Σ F1)+F2])	4	8	12
F1) cancellazioni d'ufficio a seguito di verifiche	0	4	4
F2) istanze di cancellazione	0	4	4
G) Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0	0	0

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



LA VIGILANZA NEL SETTORE TELEVISIVO LOCALE

Monitoraggio 2018

I primi 7 mesi dell'anno 2018 sono stati dedicati alla conclusione dell'attività di monitoraggio dei programmi televisivi per l'anno 2017 (compresa l'analisi del pluralismo) e ad una sessione di monitoraggio per l'analisi del pluralismo politico-istituzionale sulla programmazione della RAI FVG in periodo di par condicio (elezioni regionali 2018).

Il completamento dell'attività delegata 2017, protrattasi nel 2018, ha prodotto effetti rilevanti solo per il marchio "Udinese TV", nei cui confronti è stato avviato un procedimento per presunta violazione in tema di pubblicità non riconoscibile, che si è concluso con un provvedimento sanzionatorio da parte di Agcom (delibera 140/18/CSP). Il monitoraggio delle trasmissioni del marchio "Telefriuli" e della sede regionale della Rai non ha fatto emergere alcun rilievo, superando positivamente tutti i controlli.

Per quanto riguarda le elezioni regionali FVG del 29 aprile 2018, sono state programmate le registrazioni di quanto trasmesso dalla sede Rai Regionale – sia tutte le edizioni dei TGR, sia le trasmissioni extra tg – nelle ultime due settimane di campagna elettorale, ovvero, dal 14 al 27 aprile 2018 (28 aprile - "silenzio elettorale"). Le tabelle elaborate sono state le seguenti:

- TAB1 - Tempi notizia, parole e percentuali di antenna. Candidati alla presidenza della Regione FVG. Programmi tg e extra tg. Tutte edizioni. Periodo dal 14 al 27 aprile 2018.
- TAB2 - Tempi notizia, parole e percentuali di antenna. Partiti e movimenti politici. Elezioni Regionali e Comunali. Programmi tg e extra tg. Tutte edizioni. Periodo dal 14 al 27 aprile 2018.
- TAB3 - Tempi notizia, parole e percentuali di antenna. Partiti e movimenti politici. Elezioni Regionali. Programmi tg e extra tg. Tutte edizioni. Periodo dal 14 al 27 aprile 2018.

Nell'corso del 2018 si è effettuato l'articolato, delicato e necessario lavoro di ristrutturazione del Laboratorio di Monitoraggio di cui si propone una sintesi per settori di intervento:

- a) La sostituzione delle macchine è stata fatta gradualmente per evitare il rallentamento delle attività in corso, l'eventuale perdita di dati e garantire la piena funzionalità e operatività dei pc attraverso le dovute configurazioni e gli adattamenti dei software in uso; tale passaggio si è svolto in vari interventi nel corso dell'anno, e si è perfezionato con un'ultima azione all'inizio di febbraio 2019;
- b) Il Laboratorio di Monitoraggio è composto attualmente da:
 - 3 postazioni operative nuove, perfettamente funzionanti;
 - 1 postazione operativa della vecchia strumentazione. La postazione non è stata ancora dismessa in quanto, ancora funzionante, potrebbe rivelarsi utile per recuperare dati o altre evenienze correlate al vecchio sistema;
 - ogni postazione è anche un centro di registrazione programmi televisivi che può registrare fino a 4 canali contemporaneamente (nel complesso, quindi, si è in grado di registrarne 12); il materiale registrato è immediatamente disponibile in un formato utilizzabile per la rilevazione dati; i file sono già correttamente nominati e facilmente reperibili nella cartella dedicata, con un notevole risparmio di tempo e di lavoro rispetto al sistema precedente, che richiedeva, per ogni file, una procedura di download e conversione formato alquanto gravosa;
 - 1 postazione ufficio collegata all'amministrazione regionale;
 - 2 DVD recorder;
- c) Relativamente alle modalità di rilevazione, con specifica attenzione agli strumenti in uso, si rende noto quanto segue:
 - il software AMTv – ormai obsoleto – è ancora utilizzato, sfruttandone la funzione data entry. Il programma è stato installato sui nuovi pc e adattato all'attuale sistema operativo; il software ha ormai completamente perso le preziose funzioni di elaborazione dati. In sede di convalida locale, conserva solamente la possibilità di

- visualizzare la tabella relativa al computo dell'affollamento pubblicitario (con percentuali di indicazione degli sforamenti);
- il monitoraggio del pluralismo politico-istituzionale dei TGR FVG – e, in generale, tutte le sessioni di monitoraggio del pluralismo eventualmente previste e/o deliberate – sono svolte in Excel, in un foglio di calcolo appositamente progettato e tabelle pivot;
 - Tutti i conteggi relativi a determinati controlli di tipo quantitativo sono svolti in modo analogico o sfruttando semplici funzioni di Excel.

Relativamente all'organizzazione dell'attività delegata per l'anno 2018, le emittenti su indicazione del Comitato, i periodi di campionamento sono così stati così individuati:

- TPN – Telepordenone Dal 03/09/2018 al 09/09/2018
- IL 13 Dal 29/10/2018 al 04/11/2018
- Teleantenna.it Dal 24/12/2018 al 30/12/2018
- RAI Sede regionale FVG Dal 01/11/2018 al 30/11/2018

Come previsto dal citato Compendio, l'attività di vigilanza sulla programmazione della sede della Rai regionale comporta l'analisi del pluralismo politico/istituzionale relativamente ad un mese di telegiornale regionale (TGR) su tutte le edizioni trasmesse.

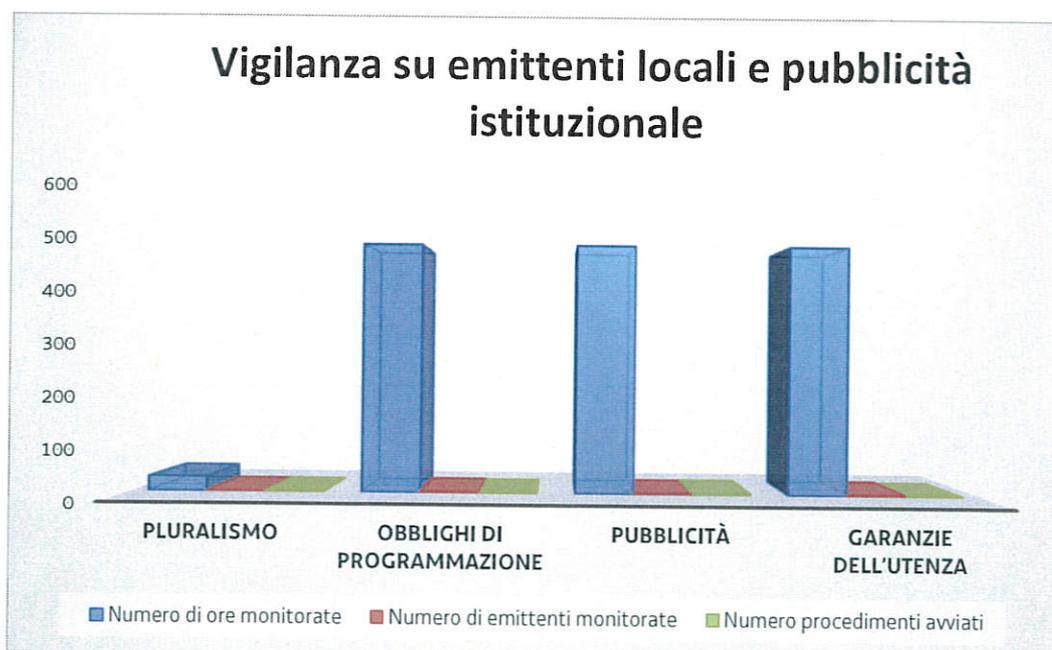
Le registrazioni, per tutte e quattro le emittenti, sono state richieste alle società di riferimento. Le registrazioni *in house* risultano essere andate a buon fine (ad eccezione di qualche lacuna dovuta a problemi di natura tecnica (es. ricezione antenna causa maltempo)).

A fine dicembre, l'attività di monitoraggio e vigilanza sulla programmazione televisiva in ambito locale ha comportato la notificazione dei seguenti atti di contestazione:

- Cont. 02/2018 – TPN – Radio Telepordenone S.r.l. – presunta violazione delle disposizioni di cui all'art. 20, comma 5, della legge 223/1990 e dell'art. 3, comma 7, dell'Allegato A alla delibera Agcom 353/11/CONS;
- Cont. 03/2018 – TPN – Radio Telepordenone S.r.l. – presunta violazione della disposizione contenuta nell'art. 36-bis, comma 1, lett. a), del d.lgs. n. 177/05;
- Cont. 04/2018 – TPN – Radio Telepordenone S.r.l. – presunta violazione delle disposizioni di cui all'art. 36 bis, commi 1, lett. a), e lett. c), punto 3, del d.lgs. n. 177/2005;
- Cont. 05/2018 – TPN – Radio Telepordenone S.r.l. – presunta violazione delle disposizioni di cui all'art. 7, comma 2, lettera c), del d.lgs. n. 177/05 e comma 3 del decreto ministeriale 8 aprile 2004, recante "Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive locali, ai sensi dell'art. 11 - quater, comma 2, della legge 22 febbraio 2000, n. 28, come introdotto dalla legge 6 novembre 2003, n. 313".

Per quanto riguarda i marchi "Il 13" e "Teleantenna.it" l'attività di monitoraggio e la relativa fase preistruttoria si concluderanno nei primi mesi del 2019.

Pluralismo	I sem	II sem	TOT 2018
a) Numero di ore monitorate*	0	30	30
b) Numero di emittenti monitorate*	0	1	1
c) Numero procedimenti avviati**	0	1	1
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	1	1
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0
Pubblicità			
a) Numero di ore monitorate*	0	504	504
b) Numero di emittenti monitorate*	0	3	3
c) Numero procedimenti avviati**	1	2	3
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	1	0	1
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 (in tutte le diverse aree)	0	4	4
C) Totale procedimenti tv avviati	1	3	4
C1) di cui conclusi	1	0	1



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 2018, il periodo sottoposto a vigilanza è stato quello dal 18 novembre al 2 dicembre 2018 e ha interessato tre quotidiani locali (Il Piccolo – edizioni di Trieste e Gorizia, Il Messaggero Veneto – edizioni di Udine e Pordenone), Il Gazzettino (edizione Friuli) e tre testate periodiche (La Voce Isontina, Il Friuli, Il Popolo), per un numero totale di edizioni sottoposte a vigilanza pari a 75 quotidiani e 8 periodici.

Dall'attività di monitoraggio svolta appare ulteriormente ridursi quella che, nella relazione di soli due anni fa, era stata definita una "diffusa irregolarità formale" nella pubblicazione dei sondaggi da parte degli editori regionali.

Per quanto l'esiguo numero di sondaggi riscontrati non consenta di ricavare alcuna indicazione statistica, si conferma l'impressione di una crescita dell'attenzione, da parte degli editori, 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 2018
Numero di soggetti controllati*	0	8	8
Numero procedimenti avviati**	1	0	1
Di cui conclusi con relazione all'Agcom***	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 2018 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 PROPRIE

Anno 2018

Cap.19 del bilancio del Consiglio regionale "CORECOM esercizio delle funzioni proprie".

DESCRIZIONE SPESE	SPESE PREVISTE	SPESE SOSTENUTE
Organizzazione convegni e seminari	10.000,00	
Incarichi a relatori	4.000,00	
IRAP su lavoro autonomo occasionale:	340,00	
Acquisto spazi su quotidiani per informazione e comunicazione	10.000,00	
TOTALE	24.340,00	

Il Programma di attività per il 2018 del Corecom FVG prevedeva, per l'esercizio delle funzioni proprie, uno stanziamento complessivo di euro 23.340,00.

Le attività relative alle funzioni proprie sono state tuttavia realizzate senza alcun esborso economico.

CONSUNTIVO SPESE FUNZIONI DELEGATE

Anno 2018

Cap.20 del bilancio del Consiglio regionale "Corecom esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom".

DESCRIZIONE ENTRATE	ENTRATE PREVISTE
Residuo stanziamento 2017	184.433,74
Fondi Agcom II semestre 2017	37.962,87
Fondi Agcom I semestre 2018	53.712,76
Bonus Agcom conciliazioni 2016	31.500,00
TOTALE	307.609,37

DESCRIZIONE SPESE	SPESE PREVISTE	SPESE EFFETTUATE
Acquisizione personale somministrato tramite l'Amministrazione regionale	75.749,89	66.641,10
Spese telefoniche del Numero Verde	1.000,00	869,42
Gestione software dedicati	50.000,00	
Acquisto di spazi pubblicitari sui quotidiani locali per la divulgazione dell'attività di conciliazione	10.000,00	
Acquisizione nuovo software per il Laboratorio di Monitoraggio	161.859,48	
Acquisizione materiale per catalogazione ed archiviazione pratiche relative alle materie delegate	5.000,00	3.658,29
Organizzazione convegni e seminari	3.000,00	
Spese per interpretariato	1.000,00	
TOTALE	307.609,37	71.168,81

In attuazione di quanto previsto al comma 2 bis 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 2018 sono stati complessivamente impegnati euro 66.641,10 (di cui: euro 49.124,81 sono stati liquidati in conto competenza, mentre, i rimanenti 17.516,29 euro in conto residui nell'esercizio 2019).

Per le spese di traffico telefonico relativo al Numero Verde dedicato allo sportello delle controversie telefoniche, a carico del bilancio 2018 sono stati impegnati 869,42 euro (di cui: euro 731,73 liquidati nel 2018, mentre, euro 137,69 liquidati in conto residui nel 2019).

Come previsto nel Programma attività 2018, si è provveduto all'acquisto del materiale necessario alla catalogazione e all'archiviazione delle pratiche relative alle funzioni delegate degli ultimi tre anni, al fine di depositare il pregresso presso gli archivi della Regione. La relativa spesa è stata pari ad euro 3.658,29.

L'impegno complessivo della spesa a carico del bilancio per l'esercizio finanziario 2018 è risultato pari ad euro 71.168,81.

La maggiorazione del contributo pari a euro 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), riconosciuta al Corecom FVG anche per l'anno 2017, non è pervenuta nel corso dell'anno 2018 e, pertanto, verrà accertata e riscossa nel 2019.



Il Presidente
Mario Trampus