4.2. Gli organismi strumentali e ausiliari

4.2.1. I Comitati regionali per le comunicazioni

Nell'anno 2010¹³², il processo di ulteriore decentramento di funzioni, così come previsto dall'Accordo quadro del 2008, ha raggiunto importanti obiettivi laddove ben nove Comitati regionali hanno dato avvio alla sperimentazione nell'esercizio delle aggiuntive funzioni delegate individuate dall'Accordo stesso, cui, dal 1º maggio 2011, si è unito il Co.re.com. Abruzzo, portando a quasi 34 milioni la quota di popolazione italiana che dispone di un riferimento locale per le questioni che riguardano il settore delle comunicazioni (Figura 4.2).





Fonte: Autorità

 $^{132\,}$ I dati riportati nel presente paragrafo fanno riferimento al periodo temporale 1 gennaio-31 dicembre 2010.

I Co.re.com. sono sempre più protagonisti del sistema decentrato delle comunicazioni, partecipando attivamente alle funzioni di garanzia dell'utenza e vigilanza sul territorio, quale presidio per la tutela dei diritti fondamentali. Nell'anno in esame, si è consolidata anche l'immagine unitaria del sistema dei Co.re.com., attraverso il Coordinamento nazionale dei Co.re.com, il cui Presidente Francesco Soro, ha ritenuto di promuovere attraverso l'attivazione di un portale dedicato all'indirizzo www.corecomitalia.it.

Con la delega delle ulteriori funzioni in materia di definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) a livello regionale, in aggiunta alle funzioni già delegate relative allo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, della vigilanza in materia di tutela dei minori e del controllo sulla pubblicazione dei sondaggi nonché sui procedimenti di rettifica a istanza di parte, si modifica il ruolo di tali organismi e si accresce la loro autorevolezza nel settore delle comunicazioni.

Nell'anno 2010 l'attività svolta dai Co.re.com. ha consentito di sperimentare con successo l'omogeneo esercizio della funzione di definizione delle controversie, favorito dall'Autorità anche attraverso attività di formazione e affiancamento delle singole strutture di supporto ai Comitati, con il risultato dell'adozione di 131 provvedimenti da parte dei Co.re.com. delegati a fronte di 2.517 istanze da parte degli utenti residenti nelle Regioni che hanno completato il processo di adesione all'Accordo quadro del 2008.

L'esperienza del primo anno di gestione "piena" della delega ha portato alla luce alcuni nodi problematici, concernenti sia questioni procedurali che di sostenibilità organizzativa. Si pensi, tra tutti, alla legittimazione processuale nelle impugnazioni dei provvedimenti emanati dal Co.re.com. e alla competenza territoriale inderogabile del TAR Lazio rispetto a tali impugnazioni, risolta dall'Autorità nel senso di ritenere le controversie relative ai provvedimenti di definizione delle controversie devolute, a norma dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del d. lgs. n. 104/2010, alla cognizione – quale competenza funzionale inderogabile – del T.A.R. Lazio, sede di Roma, e che il patrocinio dell'Amministrazione venga riservato all'Avvocatura Generale di Roma.

Per quanto attiene, invece, all'impatto dell'attività sull'organizzazione, è emersa con chiarezza la necessità di disporre di una struttura solida e ben dimensionata, sia per le professionalità specifiche impegnate nell'analisi dei contenuti e nella discussione del merito, sia per le risorse umane dedicate al supporto amministrativo.

La funzione delegata della vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale, ha conferito organicità e sistematicità alla precedente delega in materia di tutela dei minori e del pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale, relativamente alle quali è sempre alta l'attenzione, in tutte le Regioni, sulla qualità della programmazione effettuata a livello territoriale.

L'ambito locale dell'emittenza in Italia, come noto, mostra una sua spiccata peculiarità per numero di operatori ed elevata diversificazione di dislocazione: elementi che rendono assai ardui tanto un monitoraggio sistematico, quanto la generalizzazione di criteri di campionamento universalmente applicabili in sede di manuale di procedure operative in materia di vigilanza.

L'Autorità ha fornito dei criteri di massima per l'effettuazione di un monitoraggio con caratteri minimali, ma la sperimentazione della delega alla vigilanza ha dimostra-

to che essa è forse la più impegnativa ed onerosa tra le deleghe di secondo livello conferite ai Comitati a seguito dell'Accordo quadro del dicembre 2008, e sottostimata nel-l'attribuzione delle quote di riparto del contributo, ma soprattutto è stata penalizzata dall'evoluzione del quadro giuridico e tecnologico di riferimento. Il passaggio dal sistema analogico a quello digitale terrestre, con i relativi costi diretti e indiretti a carico degli operatori, e le innovazioni del decreto cd. Romani, con le implicazioni di aggiornamento regolamentare connesse, nonché le restrizioni ai bilanci regionali, hanno aggravato il rispetto degli adempimenti da parte delle emittenti locali e la gestione della vigilanza da parte dei Co.re.com..

Pertanto, su richiesta del Coordinamento nazionale dei Co.re.com., l'Autorità si è adoperata, nell'ambito del Tavolo tecnico congiunto cui partecipano rappresentanti della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, per adottare soluzioni transitorie che garantiscano l'omogeneo esercizio dell'attività di vigilanza e controllo da parte dei Comitati.

I nove Co.re.com. che hanno sperimentato tale delega hanno, comunque, dato prova dell'efficacia del loro ruolo di interlocuzione attiva con le emittenti locali, che rappresenta il presidio per il rispetto delle norme e le garanzie all'utenza, attraverso programmi di monitoraggio volti a verificare il rispetto della normativa in materia di audiovisivo, senza trascurare la loro funzione di stimolo nel verificare e certificare le esperienze positive e virtuose che vengono poste in essere dagli operatori locali, spesso in contesti di difficoltà tecniche ed economiche, ma anche attraverso esempi di professionalità e capacità innovativa e progettuale. Dall'esame delle relazioni emerge la violazione diffusa delle norme in materia di pubblicità e obblighi di programmazione, mentre sono limitati i casi di violazione di norme a tutela dei minori.

L'avvio di tale attività ha affiancato la prosecuzione del precedente impegno profuso nell'analisi dei palinsesti funzionale all'attività di promozione di una televisione di qualità, mai come in questo tempo importante per valorizzare gli operatori locali e impedire che la diffusione nazionale ne sovrasti la voce in occasione della rivoluzione che comporta il passaggio al digitale terrestre.

È opportuno, al proposito, segnalare la realizzazione di molti progetti di monitoraggio finalizzati a ricerche su tematiche di particolare interesse nelle diverse realtà locali, quali i monitoraggi sulle rappresentazioni di genere, in particolare dedicati all'immagine della donna, realizzati dai Co.re.com. della Liguria e della Puglia, o delle Forze Armate realizzato dal Co.re.com. Toscana, o ancora quello sulla rappresentazione degli stranieri sui *media* locali, realizzato dal Co.re.com. Umbria.

Analogamente si segnala che quasi tutti i Co.re.com. hanno svolto interessanti ricerche in materia di pluralismo socio politico, anche in occasione dello svolgimento dell'attività di vigilanza, oltre che operato in sintonia con l'Autorità per il rispetto dei regolamenti in applicazione delle leggi in materia di par condicio nelle campagne elettorali e referendarie durante le quali i Co.re.com. esercitano la funzione propria di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di parità di accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica e di correttezza dell'informazione.

La delega alla tenuta del Registro degli operatori di comunicazione ha pure consentito ai Co.re.com. di disporre di informazioni fondamentali ai fini dell'attività di vigilanza che gli compete, nelle funzioni delegate, come nello svolgimento delle funzioni proprie, che sono ora oggetto di studio per un eventuale ampliamento qualitativo e quantitativo, a causa del ruolo strategico che i Co.re.com. rivestono a livello territoria-

le, avendo la possibilità di conoscere direttamente gli scenari presenti all'interno di ogni singola Regione e le relative evoluzioni.

Tale prospettiva privilegiata si aggiunge e completa le potenzialità dei Comitati nel loro territorio candidandoli a interlocutori competenti delle Istituzioni nazionali per eventuali interventi tecnologici e regolamentari a livello locale.

Attraverso il rapporto costante con la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, e attraverso una serie di incontri svolti direttamente sul territorio con i vari responsabili delle amministrazioni regionali competenti per le attività dei Co.re.com., nonché con le strutture di supporto ai Comitati, individualmente e come rappresentati dal Presidente del Coordinamento nazionale dei Co.re.com., l'Autorità ha potuto lavorare costantemente sull'aggiornamento e l'adattamento delle linee guida e degli indirizzi ai riscontri che provengono dalle singole realtà regionali, attraverso un interscambio positivo di opinioni e di esperienze volto a valorizzare il rapporto virtuoso che ha creato le condizioni per il funzionamento e l'organizzazione dei Comitati e la loro capacità di diventare protagonisti del sistema decentrato delle comunicazioni in Italia, in qualità di garante e mediatore tra le istituzioni regionali e gli operatori di settore, potendo determinare iniziative ed assumere decisioni definitive.

Permane a tutt'oggi l'esclusione della Sicilia e della Sardegna dal sistema decentrato di garanzie nelle comunicazioni; in tali Regioni non si è potuto procedere in tal senso in quanto, in Sicilia il Comitato pure costituito, non è dotato di struttura di supporto, mentre in Sardegna, il Comitato è stato costituito solo nel mese di gennaio 2011.

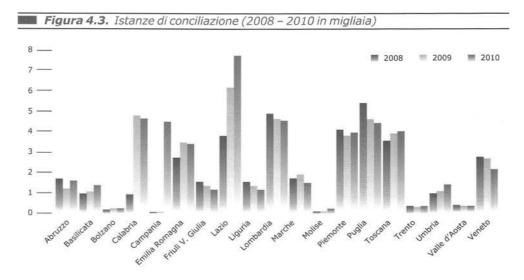
L'impegno dell'Autorità si conferma nel perseguimento dell'obiettivo di estendere al maggior numero di Regioni l'applicazione dell'Accordo quadro del 2008 per superare l'attuale disparità tra aree prive di tutela, le aree in cui i Co.re.com. esercitano le funzioni delegate di prima fase e le aree in cui vengono svolte tutte le funzioni delegabili.

Passando a esaminare in dettaglio l'attività delegata svolta nell'anno 2010 dai Co.re.com. provvisti di delega, si rileva una sostanziale omogeneità tra le attività svolte dai Comitati, sempre nel rispetto della differenziazione territoriale.

Risultano significativamente migliorati i servizi ai cittadini, anche attraverso la sempre più diffusa informatizzazione delle attività relative al tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'attivazione di sportelli dedicati, numeri verdi e il miglioramento dei siti istituzionali.

Il numero delle istanze di conciliazione presentate ai Co.re.com. della penisola è stato pari a 49.004.

In tale ambito si è registrato, nel 2010, un decremento delle istanze presentate dagli utenti in molte Regioni, come rappresentato nella Figura 4.3, assimilabile a una stabilizzazione se si considera che l'incremento registrato l'anno passato pari a circa il 12% rispetto all'anno precedente, era stato attribuito in parte all'adempimento degli impegni da parte di Telecom Italia ad evadere l'arretrato e in parte alle campagne informative realizzate dai Co.re.com. sul territorio. L'incremento sul numero totale a livello nazionale del 13,7%, rispetto all'anno 2009 in cui erano state presentate 43.099 istanze, è dovuto principalmente all'estensione agli utenti della Campania e del Molise della possibilità di usufruire di tale servizio, a seguito della sottoscrizione della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate da parte dei relativi Co.re.com. con decorrenza 1° gennaio 2010. Al netto delle istanze ricevute da tali due organi funzionali l'incremento sarebbe stato pari al solo 2,8%, che rappresenta un andamento fisiologico sostenuto dalla maggiore consapevolezza e informazione degli utenti sugli strumenti di tutela a loro disposizione.



Fonte: elaborazione Autorità su dati Co.re.com.

Nel corso del 2010 è stata registrata, in molte Regioni, anche la riduzione delle istanze inammissibili e delle rinunce, degli accordi nel corso del procedimento e delle mancate comparizioni. Tale fenomeno può essere interpretato nel senso di assecondare il processo di estensione della visibilità dei Co.re.com., e della loro attività sul territorio, nonché della loro maggiore autorevolezza riconosciuta dalla cittadinanza. In particolare, la contrazione delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, segue un andamento già registrato nel passato e può trovare spiegazione nel fatto che, da una parte si è accresciuta la fiducia negli organismi e nella efficacia della funzione conciliativa, dall'altra confluiscono nel dato complessivo sulle mancate comparizioni anche le c.d. mancate adesioni alla conciliazione da parte dei gestori, quasi esclusivamente riferite a gestori "minori", per le quali, in applicazione della delibera n. 173/07/CONS come modificata dalla delibera n. 479/09/CONS, viene redatto verbale negativo.

Con riferimento alle problematiche oggetto dell'attività di conciliazione, i Comitati riferiscono che, sebbene sia riscontrabile un aumento delle istanze relative alla telefonia mobile, tra cui molte riguardano modifiche unilaterali di contratto e mancanza di trasparenza tariffaria del traffico dati effettuato in *roaming*, la maggioranza della casistica concerne ancora la telefonia fissa e i servizi Internet, in particolare l'ADSL. Questo *trend* è in continua crescita e conferma che l'utilizzo di Internet ha assunto per molti utenti importanza prevalente rispetto a quella propria del servizio telefonico. Una percentuale minima riguarda i servizi di *pay tv*.

Inoltre, persiste il problema relativo all'attivazione di servizi non richiesti, o addirittura di contratti che prevedono la migrazione da un gestore all'altro, messi in atto in carenza di assenso da parte dell'utente e in violazione delle norme sui contratti a distanza contenute nei codici del consumo e delle comunicazioni elettroniche e nelle delibere dell'Autorità; emergono molti casi di ritardi nell'attivazione dei servizi e nell'espletamento dei traslochi di utenza. Si assiste ancora, in molti casi di richiesta di passaggio ad altro gestore, ad un avvio "precipitoso" della procedura di distacco della linea da parte dell'operatore donating, senza attendere i 10 giorni che la normativa (in mate-

ria di conclusione dei contratti a distanza) lascia all'interessato per un eventuale ripensamento. Poco significativi appaiono i dati riferiti a controversie per spese di spedizione e chiamate a numerazioni speciali.

Con riferimento agli operatori di comunicazione elettronica, viene rilevata e apprezzata l'attività collaborativa dell'operatore storico, e la progressiva apertura alla maggiore disponibilità di tutti gli altri verso lo strumento conciliativo, come risulta dalla significativa percentuale di successo delle conciliazioni pari al 70% come *media* nazionale, con picchi superiori al 90% in singole Regioni (Figura 4.4). Dall'elaborazione dei dati forniti dai Comitati, è stato possibile evidenziare anche quest'anno un incremento positivo dell'efficacia del processo di conciliazione, rispetto all'anno precedente, di entità pari a 8 punti percentuali a livello nazionale, a ribadire il consolidamento dell'esperienza acquisita dai Co.re.com. nell'attività conciliativa come uno dei molti aspetti di successo del decentramento funzionale, che favorisce l'affermazione di professionalità e competenze presso gli enti locali e, in particolare, presso i Co.re.com.

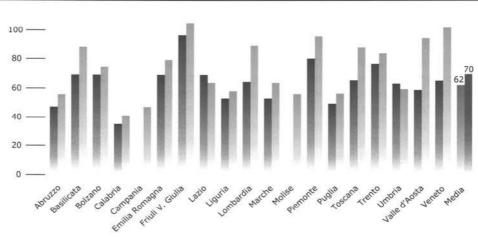


Figura 4.4. Efficacia del processo di conciliazione (2009 – 2010, in %)¹³³

Fonte: elaborazione Autorità su dati Co.re.com.

Per quanto riguarda, invece, l'assunzione di provvedimenti temporanei, di cui all'art. 5 della delibera n. 173/07/CONS, come modificata, si conferma il dato positivo riguardante il numero elevato delle riattivazioni spontanee da parte dei gestori, con la conseguente riduzione di emissione dei provvedimenti di riattivazione da parte dei Co.re.com. Nel 2010 sono state presentate 7.662 istanze di cui solo 1.741 hanno necessitato l'adozione di un provvedimento da parte dei Co.re.com.

La casistica riguarda principalmente il ripristino del servizio di telefonia fissa, causato da guasti; un numero significativo di casi coinvolge, poi, il servizio Internet in ADSL, sia per ottenere la riattivazione in caso di interruzione, sia per sollecitare la libe-

¹³³ Rapporto tra controversie che hanno avuto esito positivo (comprensive degli accordi preudienza) e udienze ritualmente svolte presso i Co.re.com. Il numero delle controversie che hanno avuto esito positivo nel 2010 può comprendere arretrato costituito da istanze ricevute nell'anno precedente.

razione della "portante". Da rimarcare che, non rientrando l'ADSL nella definizione di "servizio universale" prevista dall'art. 53 e seguenti del codice delle comunicazioni elettroniche, è attualmente preclusa la possibilità ai Co.re.com. di adottare un provvedimento temporaneo.

L'analisi dell'attività conciliativa svolta dai Co.re.com, come riportata nelle precedenti relazioni annuali, evidenzia uniformità di tendenze su tutto il territorio nazionale. Infatti, la numerosità e l'incremento delle istanze di conciliazione, sebbene possa essere stata influenzata da campagne informative mirate a cura delle istituzioni locali, è riscontrabile su tutto il territorio, così come si è rivelato efficace il procedimento di adozione dei provvedimenti temporanei.

Non è stata registrata sul territorio alcuna attività di segnalazione relativa all'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, né relativa al rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locali; con riferimento a quest'ultima nessun Comitato ha posto in essere attività di vigilanza d'ufficio.

Prima di illustrare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., nei rispettivi territori regionali e provinciali, appare opportuno segnalare la sempre maggiore operosità e propositività degli stessi riguardo a molteplici iniziative progettuali a livello internazionale riguardanti le materie di competenza. In particolare, nel 2010 per iniziativa del Co.re.com. Friuli Venezia Giulia, l'Autorità è stata coinvolta, in qualità *Strategic Associated Partner*, nel progetto comunitario "SEE digi.TV" volto a costituire una piattaforma multilaterale per monitorare e favorire lo *switch over* al digitale nell'area dei Balcani, la cui realizzazione si svilupperà nell'anno corrente.

Al fine di evidenziare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., si riportano di seguito le iniziative più rilevanti intraprese nelle materie delegate e le tabelle con i dati regionali di sintesi relativi all'attività delegata di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni, rinviando alle relazioni annuali dei singoli Co.re.com. per gli approfondimenti.

Comitato per le comunicazioni della regione Abruzzo

Legge istitutiva	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45		
Presidente	Filippo Lucci		
Deleghe I fase	Delibera n. 166/06/CONS		
	Stipula 7 settembre 2006		
	Decorrenza 1º ottobre 2006		
Deleghe II fase	Delibera n. 23/11/CONS		
	Stipula 1° aprile 2011		
	Decorrenza 1º maggio 2011		

Successivamente alla prova di efficienza e determinazione fornita dal Co.re.com. Abruzzo, in occasione dei tragici fatti che hanno colpito la città di L'Aquila nell'aprile 2009, che ha garantito lo svolgimento delle attività istituzionali, nonostante le difficoltà oggettive in cui si è trovato ad operare, nel 2010 il Comitato ha smaltito tutto l'arretrato creatosi a seguito del sisma e si è determinato ad aderire all'Accordo quadro del 2008, pervenendo alla sottoscrizione della convenzione in data 1° aprile 2011.

Relativamente all'attività di vigilanza nella materia della tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale, il Co.re.com. ha commissionato una ricer-

ca i cui esiti sono stati presentati in occasione del Convegno "Il sisma in Tv e gli occhi dei bambini", avente a oggetto gli spetti mediatici e l'impatto emotivo delle informazioni sul pubblico infantile oltre che il rispetto della normativa in materia di tutela dei minori.

L'utilizzo delle due sedi di L'Aquila e Pescara ha favorito l'efficiente gestione dell'attività di vigilanza su tutto il territorio regionale e consente di effettuare il monitoraggio su tutte le emittenti locali.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, caratterizzati da un notevole incremento di istanze rispetto all'anno precedente, attribuibile al sisma che aveva rallentato, nel 2009, tutte le attività nella Regione, e, nel merito, all'azzeramento dei casi di chiamate verso numerazioni speciali. Si segnala che il dato relativo ai provvedimenti temporanei è riferibile a dieci mesi su dodici, in seguito a provvedimento dell'Autorità che aveva sospeso la delega di tale funzione a causa del sisma, sospensione revocata nel marzo 2010.

Tabella 4.2. Co.re.com. Abruzzo – Controversie operatore-utente

PROVVEDIMENTI TEMPORANEI			
1414	Istanze pervenute	217	
22	Istanze inammissibili	16	
1506	Istanze accolte dall'operatore	85	
830	Rigetto dell'istanza	14	
10	Provvedimenti temporanei adottati	92	
138			
295			
	22 1506 830 10 138	1414 Istanze pervenute 22 Istanze inammissibili 1506 Istanze accolte dall'operatore 830 Rigetto dell'istanza 10 Provvedimenti temporanei adottati 138	

Fonte: Co.re.com. Abruzzo

Comitato per le comunicazioni della regione Basilicata

Legge istitutiva	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20	
Presidente	Ercole Trerotola	
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS	
	Stipula 18 dicembre 2003	
	Decorrenza 1º gennaio 2004	

Nel corso del 2010, il Co.re.com Basilicata ha sofferto un breve periodo di *vacatio* dell'organo, risolto con l'elezione del nuovo Comitato nel novembre 2010. Il neoeletto Presidente Trerotola ha provveduto a gettare le basi per una sensibile innovazione organizzativa, a partire dalla integrazione e sostituzione del personale assegnato alla struttura di supporto.

Per quanto riguarda l'attività svolta nell'anno 2010, il Co.re.com. ha realizzato la *newsletter* del Co.re.com., strumento che informa sulle iniziative svolte a livello locale, sulle linee strategiche che si vanno delineando a livello nazionale in materia di comunicazione e tutela dei minori nonché fornisce spunti di riflessione per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle attività svolte dal Co.re.com.

Nel mese di luglio è stato organizzato un convegno, a Matera, sul tema "Digitale terrestre come opportunità di sviluppo per il sud", anche in preparazione del passaggio al digitale terrestre della regione Basilicata pianificato per il I semestre 2011.

Relativamente alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni poste a tutela dei minori, il Co.re.com. Basilicata ha operato un'attenta vigilanza in riferimento al settore radiotelevisivo locale, anche in considerazione dell'incarico presso il Comitato di applicazione del codice di autoregolamentazione *media* e minori del Presidente uscente Loredana Albano.

Per quanto riguarda l'attività inerente al tentativo obbligatorio di conciliazione, nell'anno di riferimento è stato possibile registrare un rilevante incremento del numero di istanze, dovuto sia alla pubblicità istituzionale svolta in varie forme dal Comitato, sia alla sempre più diffusa conoscenza del servizio in parola da parte dell'utenza regionale.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

Tabella 4.3. Co.re.com. Basilicata - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANE	I
Istanze pervenute	1404	Istanze pervenute	92
İstanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	8
Udienze svolte	1234	Istanze accolte dall'operatore	74
Udienze con esito positivo	1087	Rigetto dell'istanza	10
(compresi gli accordi pre-udienza)			
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	11
Udienze con esito negativo	175		
per mancato accordo			
Mancata comparizione di una	69		
o entrambe le parti			

Fonte: Co.re.com. Basilicata

Comitato per le comunicazioni della Provincia autonoma di Bolzano

Legge istitutiva	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6			
Presidente	Hansjorg Kucera			
Deleghe I fase	Delibera n. 546/07/CONS			
	Stipula 7 dicembre 2007			
	Decorrenza 1 marzo 2008			

Concluso il processo di passaggio dalla tecnologia analogica a quella digitale nella trasmissione dei programmi televisivi, cui il Comitato ha dedicato gran parte della propria attività nell'anno 2009, il Comitato provinciale per le comunicazioni di Bolzano, nel 2010, con un nuovo logo, la pubblicazione di un opuscolo sulle funzioni del Comitato e il trasferimento in una nuova sede, ha inaugurato l'inizio di un nuovo corso che si auspica caratterizzato dall'acquisizione delle ulteriori funzioni delegate entro l'anno 2011.

Nella relazione annuale, il Comitato ha rappresentato che l'attività svolta è stata caratterizzata da due priorità: da una parte gli sforzi per garantire il rispetto della par condicio in occasione delle elezioni comunali del 16 maggio 2010 in Alto Adige, dall'altra i lavori preparatori all'estensione del campo d'attività del Comitato stesso nell'ambito delle funzioni delegate. A tal fine nel 2010 è stata posta la base per estendere l'am-

bito d'attività del Comitato, acquisendo una nuova risorsa umana, attrezzando la nuova sede con la strumentazione necessaria e conferendo incarico all'Osservatorio di Pavia per sperimentare l'attività di monitoraggio sulle emittenti radiotelevisive locali. In materia di vigilanza, è stata discussa e stabilita una stretta collaborazione per la tutela dei minori nei mezzi di comunicazione con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, mentre si è stabilizzata l'attività di conciliazione, ormai espletata a regime.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

Tabella 4.4. Comitato provinciale per le comunicazioni di Bolzano – Controversie operatoreutente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANE	I
Istanze pervenute	260	Istanze pervenute	72
Istanze inammissibili	1	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	211	Istanze accolte dall'operatore	71
Udienze con esito positivo	157	Rigetto dell'istanza	0
(compresi gli accordi pre-udienza)			
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	1
Udienze con esito negativo	24		
per mancato accordo			
Mancata comparizione di una	30		
o entrambe le parti			
·	30		

Fonte: Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano

Comitato per le comunicazioni della regione Calabria

Legge istitutiva	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, e successive modificazioni	
Presidente	Silvia Gulisano	
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS e post sosp. 253/08/CONS	
	Stipula 16 giugno 2004	
	Decorrenza 1º luglio 2004	
Deleghe II fase	Delibera n. 668/09/CONS	
	Stipula 16 dicembre 2009	
	Decorrenza 1º gennaio 2010	

Il 2010, primo anno di esercizio delle deleghe di II fase in via sperimentale, è coinciso con la scadenza del Comitato in occasione del rinnovo dell'Assemblea legislativa regionale e il rinnovo dello stesso Comitato che si è insediato nel settembre 2010. La stabilità della struttura di supporto al Comitato e la solidità dell'organizzazione amministrativa ha consentito lo svolgimento dell'attività ordinaria e la realizzazione del programma adottato dal precedente Comitato senza difficoltà di rilievo. Il Co.re.com. Calabria si è distinto per la virtuosa gestione delle risorse umane ed economiche anche oltre gli indirizzi dell'Autorità e nella prospettiva, condivisibile, di crescita e maturazione del sistema di decentramento funzionale. In particolare, per l'esercizio della funzione relativa alla vigilanza ha realizzato direttamente un sistema di registrazione, già adeguato alla tecnologia digitale, e ha implementato, con la collaborazione di tre ricercatori della facoltà di Ingegneria, un programma informatico per l'analisi dell'emesso dalle emittenti locali su tutte le materie oggetto della delega conferita dall'Autorità. Tale

0

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

impianto ha consentito di effettuare monitoraggi a campione sul 40% delle emittenti presenti sul territorio.

Regolare e puntuale è stata l'attività relativa alla gestione del ROC e alla trattazione delle 206 istanze di definizione di controversie tra utente e operatore di comunicazione, nonostante la quantità di adempimenti rilevante che ha impegnato la struttura. Il carico di lavoro connesso alla sperimentazione delle II deleghe si è aggiunto all'attività già svolta a regime, senza rallentarne o influenzarne l'esercizio. In particolare, il Co.re.com. Calabria si distingue per non registrare arretrato nella trattazione delle istanze di conciliazione e per una spiccata sensibilità sulla vigilanza a tutela dei minori. Allo scopo di migliorare tale funzione, è stato stipulato un protocollo d'intesa con l'Ufficio scolastico regionale per la Calabria e la Polizia postale e delle comunicazioni, che consentirà di intensificare i controlli per la tutela dei minori anche avvalendosi delle strutture dell'Ufficio scolastico e della Polizia, in aggiunta allo svolgimento delle funzioni di monitoraggio delle trasmissioni televisive messe in onda nella fascia oraria protetta, ivi compresa la pubblicità.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

Tabella 4.5. Co.re.com. Calabria - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANI	ΞI
Istanze pervenute	4637	Istanze pervenute	404
Istanze inammissibili	27	İstanze inammissibili	28
Udienze svolte	4610	Istanze accolte dall'operatore	312
Udienze con esito positivo	1884	Rigetto dell'istanza	15
(compresi gli accordi pre-udienza)			
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	49
Udienze con esito negativo	1569		
per mancato accordo			
Mancata comparizione di una	1157		
o entrambe le parti			
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANI	ΕI
Istanze pervenute	206	Istanze pervenute	- 7

6 Provvedimenti temporanei adottati

Provvedimenti decisori

Fonte: Co.re.com. Calabria

Comitato per le comunicazioni della regione Campania

Legge istitutiva	Legge regionale 1 luglio 2002, n. 9, e successive modificazioni
Presidente	Lino Zaccaria
Deleghe I fase	Delibera n. 617/09/CONS
	Stipula 10 dicembre 2009
	Decorrenza 1º gennaio 2010

Nell'anno 2010, il Co.re.com. Campania ha sperimentato l'esercizio delle funzioni delegate per le materie della vigilanza sulla tutela dei minori, l'esercizio del diritto di rettifica, la vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi, e lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti. Tale attività è stata svolta con successo e senza soluzione di continuità, nonostante il Comitato sia decaduto a seguito di decreto del Presiden-

te del Consiglio regionale il 4 ottobre 2010. Un coordinatore amministrativo ha garantito l'espletamento dell'ordinaria amministrazione sino all'insediamento del nuovo Comitato. Nella materia della tutela dei minori, è stato ratificato un protocollo di intesa con il Garante dell'infanzia e l'adolescenza della Regione Campania ed è stato finanziato il progetto "Non ci giriamo intorno: giù le mani dai bambini".

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione la cui rilevante quantità ha indotto il Co.re.com. ad acquistare un programma informatico di gestione analogo a quello in uso presso altri Co.re.com.

Tabella 4.6. Co.re.com. Campania - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI	PROVVEDIMENTI TEMPORANEI			
Istanze pervenute	4512	Istanze pervenute	522	
Istanze inammissibili	614	Istanze inammissibili	51	
Udienze svolte	3465	Istanze accolte dall'operatore	200	
Udienze con esito positivo	1628	Rigetto dell'istanza	107	
(compresi gli accordi pre-udienza)		-		
Udienze con parziale esito positivo	3	Provvedimenti temporanei adottati	164	
Udienze con esito negativo	954			
per mancato accordo				
Mancata comparizione di una	880			
o entrambe le parti				

Fonte: Co.re.com. Campania

Comitato per le comunicazioni della regione Emilia Romagna

Legge istitutiva	Legge regionale 30 gennaio 2001, n.1 e successive modificazioni			
Presidente	Gianluca Gardini			
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS			
	Stipula 5 febbraio 2004			
	Decorrenza 1º marzo 2004			
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS			
	Stipula 10 luglio 2009			
	Decorrenza 1° ottobre 2009			

Il Co.re.com. Emilia-Romagna ha iniziato la sperimentazione dell'attività delegata di II fase già a partire dal 1° ottobre 2009, svolgendo nel primo anno, in maniera regolare e puntuale le funzioni di gestione del ROC e di trattazione delle 325 istanze di definizione di controversie tra utente e operatore di comunicazione, che rappresentano quasi il 10% del numero delle istanze di conciliazione. Inoltre, sono state eseguite tre sessioni di monitoraggio, che hanno coperto la quasi totalità delle emittenti locali, nelle diverse macroaree sottoposte alla vigilanza in materia audiovisiva. Alla sperimentazione delle deleghe di II fase, si è affiancata l'ordinaria gestione delle attività già svolte dal Co.re.com. Emilia Romagna. In particolare, nella materia della vigilanza sulla tutela dei minori nel sistema radiotelevisivo locale, il Comitato si è orientato principalmente all'elaborazione iniziative di educazione ai *media* rivolte alle scuole, con finalità di studio, vigilanza e migliore attuazione delle disposizioni normative poste a tutela dei minori all'interno del sistema radiotelevisivo locale. Il progetto "Ciak: CORECOM! – Collaborazione con i centri di aggregazione giovanili", promosso dal Co.re.com. in

collaborazione con il Servizio progetto giovani della Giunta regionale, con l'obiettivo di incentivare nei giovani la fruizione critica e responsabile dei *media*, primi fra tutti i c.d. "nuovi *media*", rappresenta un esempio di realizzazione concreta dell'orientamento scelto dal Comitato per la realizzazione dell'attività delegata in parola.

È stata altresì completata nel 2010 la ricerca, iniziata nel 2008, "La media education nella scuola dell'obbligo", realizzata con il supporto del Dipartimento di scienze dell'educazione dell'Università di Bologna, avente a oggetto gli atteggiamenti e le pratiche degli insegnanti sulla media education nella scuola dell'obbligo.

Relativamente allo svolgimento della funzione conciliativa, in data 1° marzo 2010 è stato sottoscritto un accordo di collaborazione fra il Co.re.com. Emilia Romagna e l'Amministrazione comunale di Cesena, per attivare il servizio di videoconferenza al fine di agevolare i cittadini della Romagna, distanti dal capoluogo. L'accordo, della durata di 62 settimane ha dato buoni risultati, facilitando l'accesso dei cittadini al servizio offerto sul territorio.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, il cui esito positivo sfiora il 65%, e alla definizione delle controversie.

Tabella 4.7. Co.re.com, Emilia Romagna - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI	PROVVEDIMENTI TEMPORANEI			
Istanze pervenute	3409	Istanze pervenute	617	
Istanze inammissibili	53	Istanze inammissibili	8	
Udienze svolte	3131	Istanze accolte dall'operatore	514	
Udienze con esito positivo	2440	Rigetto dell'istanza	40	
(compresi gli accordi pre-udienza)				
Udienze con parziale esito positivo	32	Provvedimenti temporanei adottati	55	
Udienze con esito negativo	429			
per mancato accordo				
Mancata comparizione di una	230			
o entrambe le parti				
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANE	I	
Totango nom conuto	225	Totales nom (onlito	26	

DEFINIZIONIPROVVEDIMENTI TEMPORANEIIstanze pervenute325 Istanze pervenute26Provvedimenti decisori9 Provvedimenti temporanei adottati22

Fonte: Co.re.com. Emilia Romagna

Comitato per le comunicazioni della regione Friuli Venezia Giulia

Legge istitutiva	Legge regionale 10 aprile 2001, n.1		
Presidente	Paolo Francia		
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS		
	Stipula 29 gennaio 2004		
	Decorrenza 1º febbraio 04		
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS		
	Stipula 10 luglio 2009		
	Decorrenza 1º ottobre 2009		

Nel 2010, all'attività relativa a favorire il passaggio al digitale terrestre sul territorio, il Co.re.com. Friuli Venezia Giulia ha dato prova di un forte impegno nell'attuazione delle nuove deleghe attribuite dall'Autorità.

Relativamente all'organizzazione, il Co.re.com. ha fatto convergere diversi obiettivi in un unico progetto chiamato DECO - Dematerializzazione e cambiamento organizzativo, puntando quindi sull'avviamento e sull'introduzione delle nuove tecnologie in alcune sue funzioni proprie e delegate, realizzando anche dei cambiamenti logistici, organizzativi e di comportamento, che l'inserimento di tecnologie digitali nell'operatività quotidiana necessariamente comportano. Oltre all'introduzione della PEC (Posta Elettronica Certificata), la realizzazione di tale progetto ha coinvolto la funzione conciliativa con il "Concilia Clic", che permette alle parti (l'utente e il gestore) di comunicare on line tra loro e con l'ente, creando così una comunicazione triangolare dalla propria postazione, senza recarsi nell'ufficio di riferimento, e la "video-conciliazione", che è un'attività ormai consolidata con la sede di Pordenone, mentre solo saltuariamente si ricorre a tale modalità con l'URP di Tolmezzo. Anche la sperimentazione della funzione delegata di gestione del ROC ha beneficiato delle innovazioni tecnologiche adottate dal Co.re.com.

In merito alla delega relativa alla tutela dei minori, il Co.re.com. Friuli Venezia Giulia ha realizzato una serie di iniziative con il Tutore dei minori tra le quali di rilievo "Non ci giriamo intorno: giù le mani dai bambini", con lo scopo di sollecitare il Parlamento Europeo non solo ad incrementare il numero delle figure istituzionali a tutela dei fanciulli nelle varie regioni europee, ma soprattutto ad intervenire per un inasprimento delle pene relative a tutti i reati che implicano violenza verso i minori, e "Netiquette: regole e galateo del web", consistente in una serie di incontri durante i quali è stato distribuito ai ragazzi un questionario sull'uso di Internet, con particolare riferimento ai social network, finalizzato alla realizzazione di una ricerca sul tema.

Relativamente all'esercizio delle ulteriori funzioni delegate, il Co.re.com. Friuli Venezia Giulia, ha eseguito in maniera esatta e puntuale l'attività delegata di gestione del ROC, ha trattato 157 istanze di definizione di controversie tra operatori e utenti, e ha svolto tre sessioni di monitoraggio finalizzate alla vigilanza nei tre quadrimestri dell'anno, che hanno coinvolto sei emittenti locali, dopo aver svolto un attento lavoro di preparazione delle emittenti al monitoraggio, istruendole sulla normativa, e promuovendone il rispetto, al fine di non incorrere nelle sanzioni disposte dalla legge.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

Tabella 4.8. Co.re.com. Friuli Venezia Giulia - Controversie operatore-utente **CONCILIAZIONI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI** Istanze pervenute 198 1223 Istanze pervenute Istanze inammissibili 16 Istanze inammissibili 3 Udienze svolte 901 Istanze accolte dall'operatore 158 Udienze con esito positivo 945 Rigetto dell'istanza (compresi gli accordi pre-udienza) Udienze con parziale esito positivo 0 Provvedimenti temporanei adottati 30 Udienze con esito negativo 245 per mancato accordo Mancata comparizione di una 42 o entrambe le parti **DEFINIZIONI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI** Istanze pervenute 159 Istanze pervenute 8 3 Provvedimenti decisori 7 Provvedimenti temporanei adottati

Fonte: Co.re.com. Friuli Venezia Giulia

Comitato per le comunicazioni della regione Lazio

Legge istitutiva	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19		
Presidente	Francesco Soro		
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS		
	Stipula 18 dicembre 2003		
	Decorrenza 1º gennaio 04		
Deleghe II fase	Delibera n. 668/09/CONS		
	Stipula 16 dicembre 2009		
	Decorrenza 1º gennaio 2010		

Il Co.re.com. Lazio ha utilizzato il primo anno di sperimentazione delle nuove funzioni delegate per mettere a regime l'organizzazione amministrativa, ottimizzando e adattando caratteristiche tecniche e capacità operative alle nuove funzioni delegate, e ha implementato il sito istituzionale al fine di fornire alla cittadinanza un supporto adeguato e di facile consultazione. Sono state svolte le attività riguardanti la gestione del ROC e delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione, realizzate tre sessioni di monitoraggio, su un totale di trenta emittenti locali, finalizzate alla vigilanza in materia di trasmissioni audiovisive in ambito locale.

Nell'ambito delle attività riconducibili alle funzioni proprie, si segnala la realizzazione da parte del Co.re.com. Lazio di uno studio, in collaborazione con l'Università di Roma La Sapienza, finalizzato all'analisi dello scenario competitivo delle tv locali e allo sviluppo di modelli di *business* orientati a favorire l'evoluzione del sistema televisivo nell'ambito del digitale.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie, con i quali il Lazio si conferma la Regione con il maggior carico nella penisola.

Tabella 4.9. Co.re.com. Lazio - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI	PROVVEDIMENTI TEMPORANEI		
Istanze pervenute	7778	Istanze pervenute	1207
Istanze inammissibili	42	Istanze inammissibili	23
Udienze svolte	11074	Istanze accolte dall'operatore	561
Udienze con esito positivo	6986	Rigetto dell'istanza	38
(compresi gli accordi pre-udienza)			
Udienze con parziale esito positivo	60	Provvedimenti temporanei adottati	585
Udienze con esito negativo	2853		
per mancato accordo			
Mancata comparizione di una	1175		
o entrambe le parti			
DESTRUCTIONS			

DEFINIZIONI	PROVVEDIMENTI TEMPORANEI		
Istanze pervenute	944	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	53	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: Co.re.com. Lazio

Comitato per le comunicazioni della regione Liguria

Legge istitutiva	Legge regionale 24 gennaio 2001, n.5	
Presidente	Pasqualino Serafini	
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS	
	Stipula 19 febbraio 2004	
	Decorrenza 1º marzo 2004	

Nell'anno di riferimento, il Co.re.com. Liguria si è distinto per una serie di iniziative proprie che hanno affiancato l'ordinario svolgimento delle funzioni delegate. In particolare, nell'ambito della attività a tutela dei minori, il Comitato regionale per le comunicazioni ha dato vita al progetto "Minori e multimedialità", per analizzare il rapporto che giovani e adolescenti intrattengono con internet, telefonia, videogiochi e così via, contribuendo alla ricerca di interventi che possano contribuire a migliorarne e qualificarne il rapporto. Nell'ambito di tale progetto è stata avviata una prima ricerca su "Internet e minori". Nello stesso ambito, è stato realizzato uno spot dal titolo "Una famiglia come tante", finalizzato a sensibilizzare, genitori ed educatori, sui pericoli della navigazione in internet; le emittenti locali hanno accolto la proposta di diffonderlo gratuitamente, garantendo più di 3.500 passaggi dello spot nei mesi di maggio e giugno 2010, di cui quasi 2.000 nell'orario dalle 20.00 alle 23.00, e dimostrando come il Co.re.com. abbia costruito un rapporto virtuoso con gli operatori presenti sul territorio.

Nel corso del 2010 il Co.re.com Liguria, sebbene non ancora delegato alle funzioni di II fase, si è impegnato ad effettuare attività di monitoraggio a sostegno dell'attività di vigilanza e controllo dell'Autorità, realizzando due sessioni, della durata di 7 giorni ciascuna, sul 25% delle emittenti presenti sul territorio.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, che ha registrato un decremento rispetto all'anno precedente nel numero delle istanze e un incremento nella percentuale di esiti positivi.

Tabella 4.10. Co.re.com. Liguria - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI	PROVVEDIMENTI TEMPORANEI			
Istanze pervenute	1347	Istanze pervenute	275	
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	16	
Udienze svolte	1018	Istanze accolte dall'operatore	175	
Udienze con esito positivo	577	Rigetto dell'istanza	29	
(compresi gli accordi pre-udienza)				
Udienze con parziale esito positivo	12	Provvedimenti temporanei adottati	55	
Udienze con esito negativo	371			
per mancato accordo				
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	167			

Fonte: Co.re.com. Liguria

Comitato per le comunicazioni della regione Lombardia

Legge istitutiva	Legge regionale 28 ottobre 2003 n. 20	
Presidente	Fabio Minoli	
Deleghe I fase	Delibera n. 95/05/CONS	
	Stipula 3 marzo 2005	
	Decorrenza 1º maggio 2005	
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS	
	Stipula 16 dicembre 2009	
	Decorrenza 1º gennaio 2010	