

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Tabella 4.3.** *Co.re.com. Abruzzo – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.012	Istanze pervenute	386
Istanze inammissibili	47	Istanze inammissibili	51
Conciliazioni concluse	1.706	Istanze accolte dall'operatore	150
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.476	Rigetto dell'istanza	48
Esiti positivi parziali	1	Provvedimenti temporanei adottati	137
Esiti negativi	229		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	81		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	115	Istanze pervenute	20
Provvedimenti decisori	2	Provvedimenti temporanei adottati	14

Fonte: Co.re.com. Abruzzo

**Comitato per le comunicazioni della regione Basilicata**

Nel 2012, il Co.re.com. Basilicata ha svolto tutte le funzioni delegate, anche quelle di seconda fase, gestendo un inaspettato numero di istanze di conciliazione in rapporto alla popolazione residente in Basilicata. Si registra un significativo incremento del numero di istanze, da 1784 nel 2011 a 2257, che la struttura amministrativa ha saputo gestire con il supporto di esperti esterni, nei tempi e termini procedurali.

Preziosa è stata la sensibilizzazione dei media televisivi verso la cultura e la lingua arbereshe che ancora si parla in molti Comuni lucani e la firma di un protocollo d'intesa con l'Ufficio scolastico regionale per favorire iniziative di partenariato nell'ottica di rafforzare la tutela dei minori.

È stata rinnovata l'iniziativa dedicata all'abbattimento delle barriere comunicative con il rinnovo dell'accordo con il TG3 regionale per la trasmissione di un'edizione giornaliera del TG nella Lingua dei Segni all'interno del programma "Buongiorno Regione".

Le istituzioni regionali sono chiamate, nella prosecuzione della sperimentazione per il corrente anno, a rafforzare il Co.re.com., nei processi di lavoro, nella pianificazione e verifica della programmazione annuale, nel consolidamento dell'organizzazione amministrativa che garantisca un numero adeguato e stabile di personale applicato, nonché la necessaria autonomia e indipendenza dell'organismo di garanzia a tutela dei cittadini lucani.

Nella Tabella 4.4 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Tabella 4.4. Co.re.com. Basilicata – Controversie operatore-utente**

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2.257	Istanze pervenute	40
Istanze inammissibili	80	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	1.990	Istanze accolte dall'operatore	11
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.604	Rigetto dell'istanza	1
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	12
Esiti negativi	386		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	371		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	111	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	6	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: Co.re.com. Basilicata

#### **Comitato per le comunicazioni della provincia autonoma di Bolzano**

Dal 1° gennaio 2012, il Comitato di Bolzano ha esercitato le tre ulteriori funzioni delegate cd. di seconda fase, incrementando di una unità il personale della Struttura di supporto e stipulando due contratti di consulenza con avvocati per la gestione delle definizioni delle controversie.

Con efficacia è proseguita l'attività delegata di prima fase, affiancata alle nuove attività che ne hanno valorizzato l'esito, confermando il valore aggiunto dato dal controllo sul territorio e dalla conoscenza degli operatori locali, come avvenuto con la spontanea integrazione della pubblicazione di sondaggi non conformi al Regolamento.

In materia di vigilanza sull'audiovisivo, il Comitato ha commissionato l'effettuazione di due sessioni di monitoraggio nel corso dell'anno, estese anche al pluralismo politico, sulle due emittenti presenti sul territorio, riscontrando la piena conformità dell'emesso alla normativa vigente.

La sperimentazione proseguita nell'anno in corso permette al Comitato di consolidare l'esperienza acquisita nello svolgimento delle nuove funzioni delegate, in particolare in materia di tenuta del Registro degli operatori di comunicazione, stimolando le Istituzioni provinciali ad una attenta gestione delle responsabilità derivanti dall'esercizio di delicate funzioni istituzionali volte a garantire la tutela dei cittadini e degli operatori del territorio.

Dando seguito alle disposizioni di legge della Provincia di Bolzano, il Co.pro.com. Bolzano ha, inoltre, richiesto di integrare il sistema R.O.C. per l'adattamento al bilinguismo in lingua tedesca e che è in corso di elaborazione.

Nella Tabella 4.5 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Tabella 4.5.** Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	479	Istanze pervenute	120
Istanze inammissibili	4	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	328	Istanze accolte dall'operatore	120
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	241	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	0
Esiti negativi	87		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	25		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	37	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	5	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: Comitato Provinciale per le comunicazioni di Bolzano

**Comitato per le comunicazioni della regione Calabria**

Anche nel 2012, il Co.re.com. Calabria si è distinto per l'intenso ed efficace impegno volto a consolidare il sistema decentrato delle comunicazioni, ottimizzando i processi e gli strumenti di lavoro. Ha svolto in maniera puntuale tutte le funzioni delegate, secondo le modalità e gli indirizzi forniti dall'Autorità.

Tale impegno ha consentito di assistere e indirizzare gli operatori locali nel difficile passaggio al digitale terrestre, ponendo in essere un'attenta e proficua vigilanza sul settore audiovisivo locale volta a facilitare e mediare i rapporti con le Istituzioni locali e centrali.

Nell'ambito della delega relativa alle controversie, il Co.re.com. ha sperimentato con successo il servizio di videoconferenza, il quale prevede che il cittadino-utente, senza recarsi presso gli uffici reggini del Co.re.com., con risparmio di tempo e denaro, possa rivolgersi alle Province di Crotone e Reggio Calabria, e ai Comuni di Vibo Valentia e Lamezia Terme – adeguatamente attrezzati – da cui, avvalendosi degli strumenti informatici all'uopo predisposti, possa partecipare all'udienza di conciliazione. Inoltre, il servizio di videoconferenza è stato adattato anche alle necessità degli operatori di comunicazione elettronica, che possono connettersi dalle proprie sedi legali (Milano, Napoli, Cagliari, Bari, etc.), attraverso una videoconferenza a tre.

Nella Tabella 4.6 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Tabella 4.6.** *Co.re.com. Calabria - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.707	Istanze pervenute	579
Istanze inammissibili	586	Istanze inammissibili	71
Conciliazioni concluse	4.172	Istanze accolte dall'operatore	332
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	2.753	Rigetto dell'istanza	37
Esiti positivi parziali	1	Provvedimenti temporanei adottati	250
Esiti negativi	1.418		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	949		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	603	Istanze pervenute	20
Provvedimenti decisori	182	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: *Co.re.com. Calabria***Comitato per le comunicazioni della regione Campania**

Il Comitato campano, reinsediato nel febbraio 2012, ha dato seguito alle attività delegate di prima fase, pur in un quadro di incertezza organizzativa, di obiettiva difficoltà operativa, derivante da un inaspettato ed eccezionale numero di istanze di conciliazioni per un totale di 13.132. Tale incremento, pari a circa 7.000 istanze, è stato generato dall'interruzione del servizio di telefonia mobile di diversi gestori in alcuni comuni delle province di Benevento e Avellino colpiti dalla neve, a cui si sono aggiunte quelle ordinarie (circa 6.000). Nonostante alcune perduranti criticità, il Co.re.com. è riuscito a far fronte alle attività e a contenere l'arretrato attraverso l'impiego di risorse del Consiglio regionale *part time*, in grado di supplire alle carenze strutturali e di personale. In considerazione del particolare contesto territoriale, il Co.re.com. dovrà dotarsi di una struttura autonoma e stabile, che possa garantire l'esercizio costante delle attività delegate. In tal senso, il Co.re.com. ha richiesto al Consiglio regionale una ristrutturazione della pianta organica per potenziare il settore delle controversie. Si registra positivamente l'adozione di un programma informatizzato delle procedure di conciliazione.

Nella materia della tutela dei minori, si è data attuazione al Protocollo d'intesa sottoscritto dal Comitato e Polo della Qualità dell'Ufficio scolastico regionale; il premio sarà dedicato agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado nel corso del prossimo anno scolastico, mentre sono già partiti i Laboratori-azione per l'educazione ad un uso consapevole dei media.

Nella Tabella 4.7 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione la cui quantità, si auspica eccezionale.

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Tabella 4.7.** *Co.re.com. Campania - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	13.132	Istanze pervenute	485
Istanze inammissibili	655	Istanze inammissibili	62
Conciliazioni concluse	11.006	Istanze accolte dall'operatore	338
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.297	Rigetto dell'istanza	44
Esiti positivi parziali	4	Provvedimenti temporanei adottati	41
Esiti negativi	7.705		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	1.453		

Fonte: Co.re.com. Campania

**Comitato per le comunicazioni della regione Emilia-Romagna**

Il Co.re.com. Emilia-Romagna ha consolidato l'esperienza acquisita nello svolgimento di tutte le funzioni delegabili ai sensi dell'Accordo quadro del 2008, concludendo, nel settembre 2012, il primo triennio di esercizio delle funzioni delegate.

Positiva la piattaforma informativa e comunicativa del nuovo sito Co.re.com. ([www.corecom.assemblea.emr.it](http://www.corecom.assemblea.emr.it)), nonché la revisione delle procedure di gestione e informatizzazione del settore delle controversie. Sono stati parzialmente risolti i problemi relativi all'organizzazione e al personale, attraverso una serie di acquisizioni per concorso, anche se a tempo determinato.

Preziosa è stata, come ormai per tradizione del Co.re.com., l'attività in materia di tutela dei minori con riferimento ai nuovi *media*. Buoni esiti ha dato l'impegno sul versante dell'educazione ai *media*, sviluppato attraverso la costruzione di una rete di relazioni con soggetti istituzionali, interni ed esterni alla Regione. Sono infatti stati realizzati progetti ed iniziative in molte scuole del territorio regionale che hanno permesso al Co.re.com. di accreditarsi come soggetto qualificato e competente.

Nella Tabella 4.8 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, inclusi delle udienze gestite in video conciliazione dalla sede del Comune di Cesena e dal 2012 anche nella provincia di Rimini, e alla definizione delle controversie.

**Tabella 4.8.** *Co.re.com. Emilia-Romagna - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.622	Istanze pervenute	654
Istanze inammissibili	154	Istanze inammissibili	47
Conciliazioni concluse	4.739	Istanze accolte dall'operatore	387
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	4.022	Rigetto dell'istanza	44
Esiti positivi parziali	43	Provvedimenti temporanei adottati	164
Esiti negativi	674		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	149		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	449	Istanze pervenute	12
Provvedimenti decisori	25	Provvedimenti temporanei adottati	2

Fonte: Co.re.com. Emilia-Romagna

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Comitato per le comunicazioni della regione Friuli Venezia-Giulia**

Nel 2012, concluso il primo triennio, il Co.re.com. ha proseguito l'esercizio delle attività delegate, validando la scelta dell'Autorità e dell'Amministrazione regionale di fornire alla comunità regionale nuovi e importanti servizi.

Relativamente all'organizzazione, il Co.re.com. ha segnalato al Consiglio regionale e alla Giunta la necessità di adeguare in aumento la dotazione organica. La limitata disponibilità di risorse umane ha reso necessario avvalersi di personale esterno alla struttura amministrativa al fine di far fronte agli impegni assunti con la sottoscrizione della convenzione.

In collaborazione con la Struttura del garante dell'infanzia e dell'adolescenza, ha avviato il progetto *web reputation* 2013, volto ad una sensibilizzazione del mondo adulto e di quello minorile sulla reputazione virtuale, promuovendo un utilizzo consapevole e corretto delle nuove tecnologie al fine di costruire un'immagine positiva del proprio profilo personale.

Nella Tabella 4.9 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie, che hanno subito un allungamento dei termini procedurali, nonostante l'ampliamento dell'utilizzo della video conciliazione in collegamento con l'URP di Pordenone e di Tolmezzo, e in via sperimentale presso una sede Co.re.com. in Udine.

**Tabella 4.9.** Co.re.com. Friuli Venezia Giulia – Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.616	Istanze pervenute	249
Istanze inammissibili	7	Istanze inammissibili	3
Conciliazioni concluse	1.368	Istanze accolte dall'operatore	187
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.126	Rigetto dell'istanza	22
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	29
Esiti negativi	242		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	54		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	217	Istanze pervenute	12
Provvedimenti decisori	13	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: Co.re.com. Friuli Venezia Giulia

**Comitato per le comunicazioni della regione Lazio**

Il Co.re.com. Lazio ha completato il triennio d'esercizio delle seconde deleghe conferite dall'Autorità, assumendo una nuova connotazione organizzativa e istituzionale, che ne ha valorizzato l'efficienza e l'autorevolezza sul territorio.

Tale apprezzamento è stato rilevato anche attraverso un'analisi di *customer satisfaction* realizzata su questionari somministrati agli utenti che si sono rivolti al Co.re.com. per un primo tentativo di conciliazione o per i procedimenti di iscrizione al ROC.

Il Co.re.com. Lazio si caratterizza per un rilevante carico di lavoro, sia in materia di controversie che di gestione del Registro degli operatori di comunicazioni, avendo

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

competenza territoriale su oltre 2.500 operatori; di questi, 205 sono stati iscritti nel 2012 e sono state trattate 829 comunicazioni annuali.

Allo svolgimento di tutte le attività delegate, il Co.re.com. ha affiancato l'attività di ricerca in materia di pluralismo politico-istituzionale, e lo sviluppo del progetto di televisione del futuro "Next TV". Quest'ultimo costituisce luogo di riflessione degli addetti ai lavori al fine di ripensare il ruolo dei Co.re.com. in materia di comunicazioni elettroniche ed audiovisivo.

Nella Tabella 4.10 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

**Tabella 4.10. Co.re.com. Lazio - Controversie operatore-utente**

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	7.922	Istanze pervenute	1.075
Istanze inammissibili	458	Istanze inammissibili	21
Conciliazioni concluse	7.242	Istanze accolte dall'operatore	414
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	5.891	Rigetto dell'istanza	157
Esiti positivi parziali	33	Provvedimenti temporanei adottati	483
Esiti negativi	1.318		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	164		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	722	Istanze pervenute	12
Provvedimenti decisori	78	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: Co.re.com. Lazio

#### Comitato per le comunicazioni della regione Liguria

Nell'anno di riferimento, il Co.re.com. Liguria, nel proseguire a regime nell'esercizio dell'attività delegata, sta riorganizzando la Struttura di supporto in previsione dell'acquisizione delle deleghe di seconda fase che, compatibilmente con l'imminente nomina del nuovo Comitato, saranno conferite entro il 2013. Il Co.re.com. Liguria ha sviluppato sul territorio una rete di relazioni istituzionali e sinergie volte alla tutela del cittadino utente-consumatore, in particolare con le Associazioni liguri dei Consumatori, la Polizia postale e delle comunicazioni e l'Ispettorato territoriale del MISE.

Nell'ambito del progetto "Minori e Multimedialità", il Comitato ha commissionato diverse indagini conoscitive, l'ultima è denominata "TV e minori", volta a promuovere la qualità della programmazione anche attraverso il coinvolgimento di altre Istituzioni presenti nel territorio ligure sulle tematiche relative ai più giovani.

In materia di garanzia all'utenza, attraverso l'utilizzo del numero verde, quale servizio di informazione al pubblico, si è distinto per la realizzazione dell'iniziativa "Chiedilo al Co.re.com.", consistente nel potenziamento dello sportello di consulenza a disposizione del cittadino per venire incontro alle esigenze sempre più crescenti provenienti dagli utenti.

Nella Tabella 4.11 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Tabella 4.11.** *Co.re.com. Liguria - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.721	Istanze pervenute	322
Istanze inammissibili	68	Istanze inammissibili	22
Conciliazioni concluse	1.467	Istanze accolte dall'operatore	132
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	892	Rigetto dell'istanza	142
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	26
Esiti negativi	575		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	61		

Fonte: *Co.re.com. Liguria***Comitato per le comunicazioni della regione Lombardia**

Il 2012 è stato caratterizzato, quanto all'attività del Comitato, dalla piena operatività dell'Organo dopo la nomina nel 2011 e dall'attuazione di alcune importanti iniziative avviate l'anno precedente, caratterizzate dalla forte attenzione al servizio al cittadino, quale il completamento della campagna di comunicazione e sensibilizzazione sul servizio di conciliazione. Il trasferimento alla nuova sede, presso il Consiglio regionale, ha consentito un notevole ampliamento degli spazi e una più razionale distribuzione dei servizi, oltre che una migliore qualità degli ambienti. Lo stesso sito *web* del *Co.re.com.* è stato adeguato alle attività di promozione e alle possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Si segnala positiva l'esperienza delle conciliazioni in videoconferenza con le province di Sondrio, Mantova, Lecco, Brescia e Cremona.

Tra le iniziative in tema di minori ha avuto compiuta realizzazione il concorso "Doma il Bullo", legato al tema del "bullismo" nei media, mentre l'attribuzione del premio *Fair play* nelle trasmissioni dedicate al calcio ha costituito l'avvio di un'azione di promozione della qualità delle trasmissioni televisive.

Preziosa la ricerca commissionata dal Comitato sull'avvenuto passaggio al digitale terrestre, che ha consentito di fare il punto sulla situazione dell'emittenza locale in Lombardia all'indomani della digitalizzazione.

La conclusione del triennio di esercizio delle funzioni delegate è stata caratterizzata e valorizzata dall'esperienza acquisita, dalla disponibilità di risorse e dagli ormai strutturati rapporti con l'Autorità.

Nella Tabella 4.12 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alla definizione delle controversie.

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Tabella 4.12.** *Co.re.com.Lombardia - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.563	Istanze pervenute	1.170
Istanze inammissibili	190	Istanze inammissibili	589
Conciliazioni concluse	4.501	Istanze accolte dall'operatore	402
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.887	Rigetto dell'istanza	66
Esiti positivi parziali	14	Provvedimenti temporanei adottati	17
Esiti negativi	600		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	396		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	319	Istanze pervenute	38
Provvedimenti decisori	19	Provvedimenti temporanei adottati	3

Fonte: *Co.re.com.Lombardia*

**Comitato per le comunicazioni della regione Marche**

L'anno 2012 è stato contrassegnato dall'impegno del Co.re.com. Marche ad ampliare la sfera di competenza alle ulteriori funzioni delegabili. L'istruttoria per il conferimento delle delega è giunta al termine e la convenzione avrà efficacia dal 1° luglio 2013. A tal fine, il Consiglio regionale ha provveduto a nominare un nuovo dirigente del servizio, in sostituzione dell'incarico *ad interim* del Direttore del Consiglio regionale, e a dimensionare l'organizzazione della struttura per garantire l'esatto adempimento delle funzioni delegate e di quelle in via di delega.

La sensibilizzazione al tema di tutela dei minori, già particolarmente curata per tradizione, è proseguita con il progetto "Adulti più informati, bambini più sicuri" che ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dei rischi che i giovani possono correre navigando sul *web*, attraverso incontri in più di 50 scuole della Regione.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione tra operatori ed utenti, si sottolinea un'iniziativa "il Co.re.com. incontra il territorio" sui temi delle videoconciliazioni, agenda digitale, banda larga, digitale terrestre, nell'ambito del quale, d'intesa con la Provincia di Ascoli Piceno, sarà attivato un ulteriore punto di conciliazione.

Nel corso dell'anno 2012, è stato aggiornato il sistema informatizzato di gestione delle controversie, di cui sinteticamente si riportano i dati nella Tabella 4.13.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Tabella 4.13.** *Co.re.com. Marche - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.631	Istanze pervenute	156
Istanze inammissibili	410	Istanze inammissibili	19
Conciliazioni concluse	1.150	Istanze accolte dall'operatore	131
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	822	Rigetto dell'istanza	1
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	15
Esiti negativi	328		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	56		

Fonte: *Co.re.com. Marche***Comitato per le comunicazioni della regione Molise**

Il Co.re.com. Molise ha ampliato l'offerta di servizi a garanzia della comunità locale, svolgendo le funzioni delegate dall'Autorità, tuttavia prosegue la sperimentazione, al fine di consolidare l'organizzazione della struttura di supporto e le procedure operative, in particolare connesse alla gestione del Registro degli operatori.

Il Co.re.com. ha svolto l'attività di vigilanza sull'emittenza locale commissionando la rilevazione e il monitoraggio all'esterno. Ha altresì istituito un albo di conciliatori che affianca la struttura nella trattazione delle istanze di conciliazioni.

Al contempo, il Co.re.com. ha posto in essere una interessante iniziativa in materia di tutela dei minori, in collaborazione con l'Ufficio del Tutore Pubblico dei Minori.

Nella Tabella 4.14 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.14.** *Co.re.com. Molise - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	403	Istanze pervenute	62
Istanze inammissibili	3	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	393	Istanze accolte dall'operatore	28
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	251	Rigetto dell'istanza	10
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	24
Esiti negativi	142		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	7		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	59	Istanze pervenute	1
Provvedimenti decisori	9	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: *Co.re.com. Molise*

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Comitato per le comunicazioni della regione Piemonte**

Nell'anno 2012, il Co.re.com. Piemonte ha concluso la procedura per il conferimento delle deleghe di II fase, sottoscrivendo la convenzione con decorrenza 1° ottobre 2012.

Mentre, dunque, si svolgono le attività relative alle funzioni delegate di I fase, ormai a regime, la Struttura, come riorganizzata e potenziata, sta supportando il Comitato nella sperimentazione di quelle di seconda fase.

Con specifico riferimento alla delega in materia di tutela dei minori, prosegue la copiosa attività del Co.re.com. sul territorio relativa alle segnalazioni di presunte violazioni della normativa da parte delle emittenti televisive locali, che negli anni si è ridotta progressivamente testimoniando l'efficacia della vigilanza posta in essere. Tale attività sarà a breve affiancata e valorizzata dal monitoraggio d'ufficio finalizzato all'esercizio della delega di II fase.

Nella Tabella 4.15 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.15.** Co.re.com. Piemonte - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.728	Istanze pervenute	824
Istanze inammissibili	102	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	4.796	Istanze accolte dall'operatore	705
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	4.036	Rigetto dell'istanza	2
Esiti positivi parziali	3	Provvedimenti temporanei adottati	117
Esiti negativi	757		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	349		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	50	Istanze pervenute	1
Provvedimenti decisori	0	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte: Co.re.com. Piemonte

**Comitato per le comunicazioni della regione Puglia**

Nel 2012, il Co.re.com. Puglia ha svolto puntualmente ed esattamente le funzioni delegate, nel primo triennio di esercizio conclusosi a settembre 2012, offrendo la propria preziosa esperienza agli altri Comitati, ma anche alle Conferenze delle Regioni e delle Assemblee legislative e all'Autorità, chiamati a valutarne gli esiti e a porre le basi di un nuovo accordo quadro.

Esatta è stata la gestione ordinaria delle materie delegate e proficuo l'impegno con le altre istituzioni presenti sul territorio volto alla tutela delle fasce più deboli, nonché il supporto prestato alle aziende del settore audiovisivo, colpite dalla congiuntura sfavorevole.

Si evidenzia il particolare impegno profuso nelle attività connesse al passaggio della Regione alla tecnica digitale terrestre, mentre non si è ancora superata la criticità relativa alla stabilizzazione di gran parte del personale dedicato alle attività delegate.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

Nella Tabella 4.16 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.16. Co.re.com. Puglia – Controversie operatore-utente**

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	5.401	Istanze pervenute	620
Istanze inammissibili	1.099	Istanze inammissibili	41
Conciliazioni concluse	4.758	Istanze accolte dall'operatore	209
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.519	Rigetto dell'istanza	158
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	212
Esiti negativi	1.239		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	666		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	308	Istanze pervenute	14
Provvedimenti decisori	23	Provvedimenti temporanei adottati	10

Fonte: Co.re.com.Puglia

#### **Comitato per le comunicazioni della regione Sardegna**

L'11 aprile 2013, con delibera n. 281/13/CONS, il Consiglio dell'Autorità ha finalmente conferito le deleghe al Comitato della Sardegna, che una volta sottoscritta la convenzione, saranno esercitate a decorrere dal 1° luglio 2013.

#### **Comitato per le comunicazioni della regione Sicilia**

Nel 2012, il Comitato siciliano ha sperimentato con successo l'esercizio delle deleghe di prima fase, a partire da gennaio 2012. La struttura, incardinata nella Regione Sicilia, è stata ulteriormente rafforzata con l'acquisizione di ulteriori risorse umane che sono state formate dall'Autorità per essere dedicate alle attività delegate.

In materia di tutela dei minori, è stato promosso un progetto sperimentale di sensibilizzazione dei minori nei confronti dei pericoli insiti nell'utilizzo del web, denominato "Naviganti allerta".

L'introduzione dell'organismo regionale nel sistema integrato delle comunicazioni locali è stata favorita dal contenuto numero di istanze di conciliazione, come sotto riportato in Tabella 4.17, rispetto alle previsioni parametriche su oltre 5 milioni di abitanti in analogia con il numero registrato in altre Regioni.

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Tabella 4.17.** *Co.re.com. Sicilia - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.204	Istanze pervenute	283
Istanze inammissibili	181	Istanze inammissibili	84
Conciliazioni concluse	711	Istanze accolte dall'operatore	108
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	415	Rigetto dell'istanza	11
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	71
Esiti negativi	215		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	151		

Fonte: *Co.re.com. Sicilia*

**Comitato per le comunicazioni della regione Toscana**

A caratterizzare l'attività del Co.re.com. Toscana nell'anno 2012, l'insediamento a maggio dopo una lunga *vacatio* del nuovo Comitato, il quale ha provveduto a definire il programma di mandato con quattro iniziative significative: avvio dell'osservatorio delle tv locali in Toscana a seguito del passaggio al digitale terrestre; stipula di un protocollo d'intesa con le Università di Firenze, Pisa e Siena; stipula di un protocollo d'intesa e conseguente convenzione con l'Istituto degli Innocenti di Firenze per la realizzazione del monitoraggio sul tema della famiglia nell'era digitale e stipula di una convenzione con Difensore civico regionale e Anci Toscana per la delocalizzazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie presso alcuni Comuni della Toscana.

Per quanto riguarda le attività delegate, si è concluso il primo triennio di esercizio delle tre nuove funzioni, nel corso del quale si è stabilizzata la struttura di supporto al Co.re.com., in termini quantitativi. Da un punto di vista qualitativo, con particolare riferimento alla funzione di vigilanza sull'audiovisivo, nel 2012, il Co.re.com. Toscana, ha concluso il lavoro derivante dal monitoraggio sulle 24 emittenti locali avviato nel 2010, da cui sono scaturite 95 contestazioni di violazione della normativa. Al fine di ottimizzare i processi di lavoro e contenere i costi. Il Co.re.com ha sviluppato un programma informatico che genera un fascicolo per ogni procedimento attraverso l'utilizzo di modelli creati *ad hoc* per un'ampia tipologia di violazioni. Tali fascicoli elettronici, comprensivi di *file* video, sono archiviati in uno spazio virtuale del server del Consiglio regionale.

Nell'ambito delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione, il Co.re.com. Toscana si pone come obiettivo quello di perfezionare i tempi di gestione del procedimento di definizione delle controversie nei termini previsti dal Regolamento. Nella Tabella 4.18 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Tabella 4.18.** *Co.re.com. Toscana - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	4.801	Istanze pervenute	679
Istanze inammissibili	172	Istanze inammissibili	74
Conciliazioni concluse	4.632	Istanze accolte dall'operatore	298
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	3.209	Rigetto dell'istanza	55
Esiti positivi parziali	17	Provvedimenti temporanei adottati	252
Esiti negativi	1.406		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	229		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	627	Istanze pervenute	32
Provvedimenti decisori	28	Provvedimenti temporanei adottati	8

Fonte : *Co.re.com. Toscana***Comitato per le comunicazioni della provincia autonoma di Trento**

Il Comitato di Trento ha concluso nel 2012 il primo triennio di esercizio di tutte le funzioni delegabili, stabilizzando la Struttura con tre unità dedicate.

Encomiabile è stato il lavoro di aggiornamento del sistema telematico che gestisce il R.O.C. garantendo così un'efficace gestione degli operatori di comunicazione presenti sul territorio trentino.

Oltre all'espletamento della vigilanza sulle due emittenti che irradiano nella Provincia nel rispetto della normativa vigente, è proseguito l'impegno in materia di tutela dei minori con l'affidamento ad un gruppo di autorevoli docenti universitari di una ricerca sul tema "Media e minori: politiche sociali per un utilizzo consapevole delle vecchie e nuove tecnologie medialì".

Relativamente all'attività in materia di controversie tra operatori e utenti, si riportano, nella Tabella 4.19 i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.19.** *Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	540	Istanze pervenute	110
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	442	Istanze accolte dall'operatore	110
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	384	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	23
Esiti negativi	58		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	26		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	40	Istanze pervenute	1
Provvedimenti decisori	5	Provvedimenti temporanei adottati	0

Fonte : *Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento*

## 4. I rapporti istituzionali e l'organizzazione

**Comitato per le comunicazioni della regione Umbria**

Il Co.re.com. Umbria ha concluso nell'anno 2012 il triennio di esercizio delle funzioni delegate ai sensi dell'Accordo quadro del 2008, garantendo tutte le funzioni di vigilanza e garanzia sul territorio, inclusa la gestione del R.O.C. più prossima agli operatori.

Nell'esercizio della vigilanza sulle emittenti locali umbre, selezionato il campione di tre emittenti, ha rilevato una carenza di offerta di programmazione rivolta ai minori ed una sola presunta violazione delle disposizioni relative agli affollamenti pubblicitari.

Si sottolinea il progetto "Tv di Comunità" con approfondimento del tema della solidarietà tra le generazioni, volto a rappresentare, attraverso la produzione di contenuti mediali, le esigenze territoriali più emergenti e raccontare protagonisti ed esperienze di indubbio valore locale, iniziativa promossa anche attraverso la diffusione di uno spot sulle emittenti locali.

Tra le attività di ricerca sul sistema della comunicazione in Umbria, nell'ambito della convenzione con l'Università di Perugia, avente ad oggetto la comunicazione pubblica al femminile, è stata realizzata un'indagine su "La rappresentazione femminile nei media".

Pur avendo svolto con successo una molteplicità di funzioni anche di natura complessa, il Co.re.com. Umbria auspica un ulteriore adeguamento di risorse umane e mezzi strumentali ai processi di decentramento amministrativo.

Nella Tabella 4.20 si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

**Tabella 4.20.** Co.re.com. Umbria - Controversie operatore-utente

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1.796	Istanze pervenute	357
Istanze inammissibili	48	Istanze inammissibili	25
Conciliazioni concluse	1.614	Istanze accolte dall'operatore	204
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	1.115	Rigetto dell'istanza	13
Esiti positivi parziali	1	Provvedimenti temporanei adottati	78
Esiti negativi	498		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	101		
DEFINIZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	199	Istanze pervenute	19
Provvedimenti decisori	76	Provvedimenti temporanei adottati	8

Fonte: Co.re.com. Umbria

Relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

2013

**Comitato per le comunicazioni della regione Valle d'Aosta**

L'insediamento del nuovo Comitato, in data 7 maggio 2012, è stato seguito dal riassetto della Struttura di supporto con l'assunzione di due nuove risorse che hanno portato l'organico a sei unità aprendo la prospettiva per l'acquisizione delle ulteriori deleghe di funzione, alcune delle quali, peraltro, già svolte in esecuzione della legge regionale istitutiva (es. vigilanza su pubblicità enti pubblici).

In materia di tutela dei minori, è stato ideato un Premio che coinvolgerà le classi terze delle Scuole Medie Inferiori della Valle d'Aosta, a decorrere dall'anno 2013, mediante la realizzazione di elaborati scritti sulle problematiche connesse al mondo della comunicazione, dal titolo "La televisione che vorrei...".

In relazione all'attività espletata riguardante il tentativo obbligatorio di conciliazione, si segnala, come nell'anno precedente, una maggiore presenza di piccole aziende che ricorrono a tale strumento. Nella Tabella 4.21 si riportano i dati numerici.

**Tabella 4.21.** *Co.re.com. Valle d'Aosta - Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	238	Istanze pervenute	34
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	0
Conciliazioni concluse	240	Istanze accolte dall'operatore	30
Esiti positivi (compresi gli accordi pre-udienza)	176	Rigetto dell'istanza	0
Esiti positivi parziali	0	Provvedimenti temporanei adottati	4
Esiti negativi	64		
Mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	1		

Fonte: *Co.re.com. Valle d'Aosta***Comitato per le comunicazioni della regione Veneto**

Il 2012 ha rappresentato il primo anno di incardinamento della Struttura di supporto nel Consiglio regionale, come auspicato dall'Autorità, con i disagi fisiologici dovuti all'assetto organizzativo, la sottrazione di risorse umane e il trasferimento della sede in centro, vicino piazza San Marco. Ciononostante, la struttura ha svolto l'attività di competenza e delegata senza trascurare alcuna incombenza.

Particolarmente intensa è stata l'attività del *Co.re.com.* in materia di tutela dei minori, con il ricevimento di 110 segnalazioni di violazione e 8 istruttorie trasmesse all'Autorità per l'avvio del procedimento sanzionatorio.

Sempre nell'ambito dell'attività a tutela dei minori, è stata elaborata una pubblicazione dal titolo "Sport e Media: la configurazione della violenza in ambito sportivo. Ricerca di base e risvolti operativi", per divulgare i risultati della ricerca svolta dal Dipartimento di Psicologia applicata dell'Università di Padova.

Inoltre, relativamente all'uso dei mezzi di comunicazione, alla conoscenza delle risorse e dei rischi connessi all'uso delle nuove tecnologie (internet, cellulari, *smartphone*, *tablet*, *e-book*), è stato svolto in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova - Dipartimento di Ingegneria Industriale - il progetto "La wireless generation e la Crossmedialità".