

Programma di attività del Corecom Umbria

Anno 2019

**Approvato con Delibera
n. 56 del 13 settembre 2018**

1. Premessa

I Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) sono stati previsti dalla legge n. 249/1997 che ha istituito l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Questa legge ha compiuto una scelta particolare: ha cioè costruito un'Autorità indipendente a impianto decentrato, proprio attraverso la previsione dei Corecom, intesi come organi locali di governo, garanzia e controllo nel settore della comunicazione; organi "misti", cioè in rapporto tanto con la sfera regionale quanto con l'Autorità nazionale.

I Comitati Regionali sono organi delle Regioni dal punto di vista strutturale, tanto che sono istituiti con legge regionale e disciplinati dalle Regioni; ma sono anche organi dell'Autorità, dal punto di vista delle funzioni che svolgono. C'è quindi una doppia dipendenza, strutturale e funzionale e, nel sistema costruito con l'istituzione delle Autorità, un aspetto di "convergenza" sul piano funzionale, e un aspetto di "decentramento" sul piano strutturale.

All'interno dell'assetto istituzionale del settore delle comunicazioni, i Corecom hanno svolto e svolgono un ruolo essenziale e, ad oggi, in progressiva evoluzione. Ruolo confermato dalla, ormai consolidata, riforma del Titolo V della Costituzione (art. 117, comma 3) ad opera della Legge costituzionale n. 3 del 18 ottobre 2001, con cui il sistema della regolazione nel settore delle comunicazioni è stato integrato con l'innesto, nell'assetto di *governance*, del livello istituzionale regionale, rappresentato dai Corecom. Attraverso i Corecom si aggiungono nuovi tasselli regionali alla filiera istituzionale della regolazione indipendente e multilivello, ed è da sottolineare come gli stessi organi siano chiamati ad assicurare lo svolgimento dei compiti di regolazione e garanzia dell'ordinamento delle comunicazioni in sede regionale, in virtù della sopra richiamata legge n. 249/1997 e specificatamente all'art. 1 comma 13.

Venendo più propriamente all'aspetto che interessa questa Assemblea Legislativa, alla luce della Legge regionale n. 28/2014 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CO.RE.COM.)...", si ricava l'assenza di elementi idonei ad attribuire al Corecom la natura di ente pubblico per definizione dotato di personalità giuridica. Pertanto il Corecom è a tutti gli effetti per legge un organo strumentale tanto dell'Autorità nazionale, quanto delle Regioni per le funzioni ad esse conferite o delegate.

Le competenze delegate vengono esercitate nell'ambito di linee guida, delibere e principi fissati dall'Agcom, che esercita, oltre che una funzione di indirizzo anche una funzione di vigilanza sull'esercizio delle funzioni delegate in quanto Autorità delegante. A partire dai ruoli e dalle funzioni ad esso attribuite dalla normativa statale e regionale il ruolo dei Corecom è andato via via crescendo nel tempo assumendo appieno la funzione di istituzione regionale della regolazione nelle comunicazioni.

Il nuovo Accordo Quadro sottoscritto a dicembre 2017 ed entrato in vigore il 1 gennaio 2018 ha previsto all'art. 4 che possano essere delegate le funzioni consultive, di gestione, di vigilanza e controllo, istruttorie, di tutela e garanzia, di risoluzione delle controversie, relativamente a: tutela e garanzia dell'utenza, esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, vigilanza sul rispetto per i criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale, svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra ente gestore del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti e assunzione dei provvedimenti temporanei, ai sensi degli articoli 3 e seguenti del Regolamento 173/07/CONS nonché nelle controversie scaturite dalla 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 degli edifici privati in conformità al Regolamento Agcom 449/16/CONS (quest'ultima delega è una novità rispetto al precedente Accordo Quadro), definizione delle controversie indicate dall'art.2 della delibera n.173/07/CONS, la vigilanza sul rispetto alle norme di esercizio della attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata e della concessionaria pubblica per l'ambito di diffusione regionale, la vigilanza ai sensi dell'art.41 del Tusmar previa adozione da parte della Autorità di apposite linee guida, tenuta del Roc.

All'Accordo Quadro accede la Convenzione tra Autorità e Corecom che viene comunque firmata anche dal Presidente della Assemblea legislativa.

Un tale schema oggi si manifesta con tutti i punti di forza, ma anche di debolezza. Il sistema Corecom, per le funzioni proprie e delegate e per le attività sempre più numerose e complesse, è quindi modello articolato per la duplice natura che assume, e tale modello può continuare a funzionare se si mantiene un corretto equilibrio di "poteri" che riconosca un sistema integrato di controlli e di garanzie nelle comunicazioni su base regionale e nazionale.

Tale sistema di "sussidiarietà amministrativa" potrebbe essere additato come una buona prassi della pubblica amministrazione, considerando che tale organo svolge un'importante funzione al fine della migliore armonizzazione delle competenze statali e locali, atteso che le Regioni e gli enti locali, per legge, devono essere orientate a rendere più efficace ed efficiente l'azione dei soggetti pubblici locali, tra i quali rientrano i Comitati Regionali per le Comunicazioni.

Appare infatti anche dai dati e dalla loro analisi, nonché dal costante monitoraggio delle attività, che le funzioni che esercitano tali organi sono di evidente utilità sia a livello individuale che della comunità regionale.

In questo quadro il Corecom, a tutti gli effetti, è un forte presidio sul territorio, all'interno del sistema locale delle comunicazioni di cui deve essere attento interprete delle sue trasformazioni sotto un profilo tecnico, giuridico, economico e sociale. Le sue funzioni di garanzia sono indirizzate nei confronti dei singoli cittadini, come delle piccole e medie imprese del territorio regionale. Anche attraverso la approvanda legge regionale sull'editoria, il cui disegno di legge è stato approvato dalla Giunta regionale dell'Umbria ed è in discussione presso la I Commissione consiliare, si rafforza il legame tra Corecom e mondo della comunicazione locale, attraverso pareri e forme di collaborazione istituzionale.

Il significato della parola comunicazione è preso in carico dal Corecom nelle sue differenti forme e cioè dal punto di vista di chi realizza comunicazione e informazione, dal punto di vista di chi ne usufruisce, dal punto di vista di coloro che hanno il compito di regolamentare il settore.

Le sue funzioni e quindi le sue attività, spaziano dalla tutela del pluralismo politico e sociale, intesa anche come tutela dell'opportunità per tutti ad avere uno spazio nei programmi dell'accesso, all'espressione dell'emittenza televisiva locale da salvaguardare; dalle competenze in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti (e precisamente di entrambe le fasi, sia del tentativo obbligatorio di conciliazione che quella di definizione delle controversie) alle funzioni di garanzia dell'utenza e di vigilanza con una particolare attenzione al settore della tutela dei minori; dalla vigilanza sulla par condicio in periodo elettorale e non elettorale, alla verifica del rispetto della normativa che regola la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi; dalle funzioni riguardanti l'esercizio del diritto di rettifica nel contesto dell'emittenza locale, alla tenuta del Registro degli operatori delle comunicazioni.

A fronte di tali attività emerge che tale organo può efficacemente operare solo grazie ad una struttura organizzativa altamente qualificata e diversificata nelle competenze: da esperti della comunicazione, a personale con competenze giuridico-amministrative, a personale tecnico.

Il Comitato, d'intesa con l'Assemblea legislativa, in assenza di risorse professionali interne da destinare stabilmente alle suddette attività, ha dovuto far ricorso a collaborazioni esterne per supportare la struttura nello svolgimento delle attività istituzionali, da ultimo anche attraverso l'affidamento ad agenzie interinali per la somministrazione di personale per le funzioni di monitoraggio e per le udienze di conciliazione iniziate con il sistema Reconcilia in vigore fino al 23 luglio.

La razionalizzazione delle risorse professionali interne al Servizio ha comportato un modello di lavoro di équipe, dove ogni dipendente, a prescindere dalle singole competenze assegnategli, mette le sue competenze a leva e a disposizione anche di altre attività. Tale modello organizzativo ha permesso, sino ad oggi, di far fronte ai singoli adempimenti, pur avendo creato in passato ritardi nei tempi dei procedimenti, che nel corso del 2017, comunque, sono stati recuperati e nel 2018 sono stati conclamati nella loro regolarità.

In tale quadro risulta spesso problematico svolgere la funzione di organo specialistico, in un settore soggetto ad incalzanti trasformazioni, in cui l'innovazione tecnologica conferisce connotati di rilevanza "globale" ai servizi, ai prodotti e ai contenuti; risulta difficile essere parte attiva nel processo di cambiamento della comunicazione e dell'informazione regionale, in particolare essere a tutela dei contenuti locali e quindi del pluralismo dell'informazione e a tutela dei diritti degli utenti.

Dai dati in nostro possesso, risulta che i Corecom siano e quindi debbano svolgere, quel ruolo di prossimità sul territorio nei confronti dei cittadini, delle imprese, come sistema di garanzia anche dei diritti fondamentali riconosciuti nell'ordinamento delle comunicazioni, quel "primo miglio", cioè osservatorio da sempre privilegiato per fotografare i punti di forza e le debolezze di un settore che oggi si manifesta in tutte le sue difficoltà, non solo predominantemente economiche ma, di conseguenza, anche di contenuti che impattano sulla qualità dell'informazione regionale.

D'altra parte, arretrare dal forte ruolo che il Corecom Umbria si è costruito sui temi della comunicazione e dell'informazione territoriale, con le attività di vigilanza sia proprie che delegate, appare quanto mai inattuale.

Il sistema dei media è giunto ad una svolta da cui non è più possibile tornare indietro, la digitalizzazione ha comportato dei cambiamenti strutturali che hanno rivoluzionato il modo di fare comunicazione ma del ruolo dei media locali va sfruttato il fattore di prossimità. È su questa concezione, interpretando il ruolo di garanzia e di tutela del pluralismo in chiave politico-sociale, economico e culturale che questo Corecom intende impegnarsi, come sempre ha fatto, di comune intesa con le istituzioni regionali per programmare interventi mirati e permettere agli imprenditori di ideare le strategie più adatte per poter competere in questo scenario.

Nell'anno in corso si stanno portando a termine importanti obiettivi che riguardano l'attività dei Corecom attraverso la attuazione del nuovo Accordo Quadro e delle relative Convenzioni regionali/provinciali, la entrata in funzione della piattaforma comune per la gestione informatizzata delle controversie, il sistema Conciliaweb e la conseguente predisposizione ed approvazione della convenzione integrativa per il trattamento dei dati sulla piattaforma stessa ai sensi della nuova normativa europea sulla privacy (Regolamento 679/2016), in dirittura d'arrivo al tavolo della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Province autonome.

In particolar., il nuovo sistema Conciliaweb cambierà notevolmente le modalità di risoluzione delle controversie per le quali è prevista una fase di negoziazione diretta tra utente e operatore preliminare alla controversia vera e propria che si svolgerà comunque, in modalità on line e sempre quindi da remoto, sia con gli utenti che con gli operatori. E' cambiata la normativa: il Regolamento per la gestione delle controversie approvato con delibera n.173/07/CONS è stato soppiantato dal Regolamento n.203/18/CONS e dal Regolamento attuativo n.339/18/CONS e anche il Regolamento indennizzi è stato novellato con la delibera n. 347/18/CONS.

È innegabile che Conciliaweb, entrato in vigore il 23 luglio scorso, avrà un impatto importante sulla organizzazione che è tutto da verificare. In particolare, si prevede, come si vedrà di seguito, un forte aumento delle definizioni che dovrà essere gestito con le "buone pratiche" ed i suggerimenti che l'Autorità non mancherà di fornire.

Nel 2019 il Corecom Umbria sarà impegnato nella diffusione, soprattutto in termini conoscitivi, del nuovo sistema Conciliaweb in particolare attraverso eventi itineranti organizzati nei principali comuni umbri. Obiettivo per il 2019, infatti, sarà quello di raggiungere una maggiore conoscenza tra gli umbri di un sistema che permette l'attivazione di una conciliazione utilizzando da casa il proprio pc. Il Corecom Umbria, tuttavia, manterrà alta l'attenzione sulla tutela delle fasce deboli (anziani in primis) attraverso azioni che permetteranno a chiunque si trovi nella situazione di non poter accedere ad un pc o di non saper utilizzarlo, di poter ricorrere al Corecom ed al suo personale per poter dare il via ad una conciliazione.

Per il 2019, inoltre, il Corecom si propone di contribuire con la propria azione alla qualificazione dei contenuti dell'informazione locale, in particolare implementando il percorso avviato in questi anni con il progetto "La tv di comunità", raccontando le storie umane, le realtà territoriali con le loro ricchezze e le loro tradizioni. Nel 2018, visti gli ottimi risultati raggiunti nel 2107, il Corecom Umbria si è fatto promotore e coordinatore di un Progetto di Tv di Comunità allargato alle altre regioni terremotate, Abruzzo, Marche e Lazio, finalizzato alla produzione di spot televisivi che dovranno continuare a "raccontare" quanto accade nelle zone colpite dal sisma. Il progetto, presentato presso l'Autorità, ed ancora in corso, ha l'obiettivo di non far spegnere i riflettori sulle aree colpite dal terremoto, ma continuare a far emergere storie ed esperienze utili a rendere più solida la ricostruzione.

Anche per il prossimo anno, come spiegheremo più dettagliatamente nelle prossime pagine, si punterà a proporre un Progetto Tv di Comunità che mirerà ad individuare un tema vicino al quotidiano delle persone che merita di essere raccontato attraverso una comunicazione che parte dal basso, così come si è fatto con i progetti Tv di Comunità 2017 e 2018.

Nel 2019 verrà ulteriormente rafforzata l'attività del Corecom Umbria nel campo dell'educazione all'uso dei media tradizionali e dei media digitali, facendo seguito a quanto indicato all'art. 4 del nuovo Accordo Quadro entrato in vigore dal 1 gennaio 2018. A tal proposito, per il prossimo anno si prevederà la realizzazione di una ricerca finalizzata ad individuare come sono cambiate le modalità di consumo delle informazioni degli umbri in un periodo in cui sempre più si assiste ad una commistione tra "vecchi media" e "nuovi media".

Infine, nel 2019 verranno implementate due nuove azioni di cui si è già iniziato a riflettere in questi ultimi mesi: una campagna di comunicazione mirata a mostrare come sia possibile trasformare la disabilità di un minore da una situazione di rischio emarginazione a una situazione di inclusione sociale; inoltre, prendendo spunto dal già citato disegno legge sull'editoria regionale, un censimento dei portali online dell'informazione del territorio: anche questa azione rappresenterà un segnale di attenzione da parte del Corecom Umbria al mutato mondo delle comunicazioni.

2. Le funzioni proprie

La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR

Il Corecom Umbria dal 2002 conduce un monitoraggio costante sull'edizione del TGR Umbria ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale. Tale attività proseguirà in modo sistematico anche nell'anno 2019. Tale continuità è garantita dalla presenza e dal lavoro degli esperti impegnati a svolgere la funzione di vigilanza e controllo.

Il monitoraggio viene condotto in riferimento alla normativa in tema di pluralismo, imparzialità, indipendenza, obiettività dell'informazione e dell'apertura alle diverse istituzioni e forze politiche, ed in particolare: l'articolo 1, secondo comma, della Legge n. 103/1975; l'articolo 1, comma 2, del Decreto-Legge 6 dicembre 1984, n. 807 e successive modifiche; l'articolo 1, comma 2, della Legge 6 agosto 1990, n. 223; l'articolo 1 della Legge 22 febbraio 2000 n. 28; l'articolo 1, comma 3, della vigente Convenzione tra il Ministero delle comunicazioni e la Rai; gli atti di indirizzo approvati dalla Commissione il 13 febbraio ed il 30 luglio 25 1997; la Legge 6 novembre 2003, n. 313 art. 11- quater "Le emittenti radiofoniche e televisive locali devono garantire il pluralismo, attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di comunicazione politica"; l'art. 7, comma 2° lett. c), D.Lgs. n. 177/2005 ("Testo unico della radiotelevisione") "La disciplina dell'informazione radiotelevisiva, comunque, garantisce [...] l'accesso di tutti i soggetti politici alle trasmissioni di informazione e di propaganda elettorale e politica in condizioni di parità di trattamento e di imparzialità"; le disposizioni della Commissione Parlamentare per l'Indirizzo Generale e la Vigilanza dei Servizi Radiotelevisivi.

L'attività prevede il visionamento e l'analisi delle tre edizioni giornaliere del TGR (*day time*, *prime time* e edizione della notte) per l'intero anno, ed è mirata all'analisi e alla rilevazione delle presenze e dei tempi di tutti i soggetti politico-istituzionali, sia regionali che nazionali, secondo i criteri adottati dall'Autorità Garante per le Comunicazioni nell'attività di vigilanza svolta sulle emittenti nazionali.

L'esame delle singole notizie prevede la registrazione dei dati "anagrafici" del Tg (data di messa in onda, orario di inizio e di fine, edizione) e una breve sintesi della notizia.

In merito ai soggetti della notizia, vengono rilevati tutti i soggetti istituzionali e tutti i soggetti che hanno un'appartenenza politica; per ambedue i casi, vengono considerati sia i soggetti regionali sia i soggetti nazionali. Di ciascun soggetto viene rilevato il Tempo di Notizia (il tempo dedicato dal giornalista all'illustrazione di un argomento/evento in relazione ad un soggetto del pluralismo politico/istituzionale) e l'eventuale Tempo di Parola (il tempo in cui il soggetto politico/istituzionale parla direttamente in voce). Con una successiva elaborazione viene ricavato il Tempo di Antenna (il tempo complessivamente dedicato al soggetto politico/istituzionale, dato dalla somma del tempo di notizia e del tempo di parola del soggetto).

Vengono, inoltre, calcolate il numero di presenze dei soggetti istituzionali e di quelli politici all'interno del telegiornale. In merito alla rilevazione dei soggetti istituzionali regionali, si continueranno ad applicare i criteri introdotti nel 2014, adottati per far emergere dai dati un maggiore dettaglio relativo al monitoraggio delle loro presenze. Anche per il TGR infatti, si sono adottate le stesse categorie di classificazione dei soggetti istituzionali regionali introdotte per il monitoraggio del pluralismo politico-istituzionale nell'emittenza locale. La categoria "Amministratori locali", indicata da Agcom nelle linee guida e usata nel monitoraggio a livello nazionale, è stata sottoposta a revisione, in modo da rispecchiare nel dettaglio i soggetti istituzionali regionali (la categoria Amministratori locali, così come rivista dal

Corecom, si articola in Regione, Presidente Giunta regionale, Assemblea legislativa, Presidente Assemblea legislativa, Assessori regionali, Province, Presidenti Giunte provinciali, Comuni, Sindaci, Presidenti Consigli comunali, Assessori comunali, Dirigenti/dipendenti di Regioni, Comuni, Province, Consorzi, etc., altro (Consorzi, Anci, etc.).

Tali categorie permettono così di disporre di un minutaggio puntuale di ogni singolo soggetto e di ricostruirne in modo dettagliato lo spazio a lui dedicato. Nello specifico, ad esempio, i tempi dedicati alle istituzioni in sé, come soggetto non fisico (ad esempio Giunta e Assemblea legislativa) risultano distinti da quelli assegnati ai loro rappresentanti (Assessori e Consiglieri regionali).

I risultati dell'attività vengono elaborati e trasmessi in due report semestrali.

La verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale (L. 28/2000)

La primavera 2019 vedrà lo svolgersi di due importanti tornate elettorali: le elezioni europee e le elezioni amministrative che in Umbria interesseranno più di 60 comuni, tra cui il primo capoluogo di Regione.

In tali occasioni il Corecom Umbria sarà impegnato nella delicata e puntuale vigilanza sul rispetto della par condicio.

Tale attività rinviene i dettami per il suo svolgimento nella Legge n. 28 del 22 febbraio 2000, così come modificata successivamente. In particolare, la Legge n. 28/2000, "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica", come modificata dalla Legge n. 313/2003, stabilisce che le emittenti locali devono garantire "il pluralismo attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di comunicazione politica".

Il periodo elettorale rappresenta un importante impegno per la struttura su molteplici versanti.

Da una parte viene implementata l'attività di vigilanza normalmente svolta. Internamente, viene messo a regime un monitoraggio "a tappeto" per tutto il periodo di par condicio sulla programmazione dei media locali ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico.

Si fa inoltre più serrata anche l'attività di vigilanza sulla diffusione e corretta pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa (anche sulla carta stampata) finalizzata alla verifica del rispetto dei criteri di corretta e completa informazione. Tale compito viene realizzato sia direttamente dall'Ufficio attraverso il monitoraggio dei media, sia indirettamente dietro segnalazione proveniente da utenti, organizzazioni e associazioni che abbiano ravvisato violazioni della normativa.

Su un altro versante, più amministrativo, l'apparato preposto si occupa della predisposizione degli atti amministrativi e dell'assistenza alle emittenti durante il periodo della campagna elettorale, nonché del raccordo con l'Agcom per le attività da espletare durante tutto il periodo di par condicio.

Infine, alla struttura compete anche l'istruttoria dei procedimenti da porre in essere in caso di segnalazioni o riscontro di presunte violazioni in materia.

La verifica del rispetto delle norme sulla par condicio in periodo non elettorale

La Delibera n. 200/00/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, "Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione nei periodi non elettorali", individua nella tutela del pluralismo uno dei compiti principali dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e indica i compiti spettanti ai Comitati regionali. Ne consegue che la vigilanza sul pluralismo da parte dei Corecom non cessa con il periodo elettorale.

Il Corecom Umbria vigila sulla corretta ed uniforme applicazione della legislazione vigente e del richiamato provvedimento da parte delle emittenti locali (Titolo III, art. 9, comma 1) anche nei periodi non interessati da campagne elettorali. Anche in tali periodi le emittenti sono tenute ad assicurare a tutti i soggetti politici accesso, parità di condizioni nell'esposizione delle proprie opinioni, imparzialità ed equità.

Verifica della programmazione delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea legislativa da parte delle emittenti televisive locali

Il Corecom Umbria assiste l'Assemblea legislativa per la verifica sull'effettiva messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea (Telecrù, Il Punto e Question Time) da parte delle emittenti televisive locali firmatarie di apposita Convenzione con l'Assemblea stessa.

Il Corecom svolge un'attività di verifica puntuale della trasmissione, attività che si concretizza nel visionamento sistematico della programmazione televisiva delle emittenti in base ai calendari forniti.

I risultati di detta attività vengono riportati in due report semestrali che la struttura invia al Responsabile dell'Ufficio Stampa dell'Assemblea legislativa per gli ulteriori adempimenti.

Nel corso del 2019 il Corecom continuerà tale attività.

3. Le funzioni delegate

Il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale

Dal 2010 il Corecom svolge regolarmente attività di vigilanza su materie delegate da Agcom in base ad apposita convenzione. Tale attività prevede ogni anno il monitoraggio a campione del 30% dell'emittenza televisiva locale per un arco temporale di 7 giorni consecutivi (secondo i criteri e le modalità indicate dall'Agcom nelle Linee guida fornite). Per adempiere alla sua funzione, il Corecom Umbria procede annualmente al monitoraggio di n. 3 emittenti per le materie delegate. Per la scelta delle emittenti, l'Ufficio procede di volta in volta ad un sorteggio casuale; dopo il primo, gli altri sorteggi vengono effettuati tra le emittenti non ancora sottoposte a verifica (e quindi escludendo quelle già monitorate) in modo da garantire, a rotazione, il visionamento di tutte le emittenti televisive regionali.

L'attività consiste nella verifica del rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante un organico e sistematico monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisive locali.

Le aree delegate sono:

- Garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- Pluralismo politico e sociale;
- Comunicazioni commerciali;
- Obblighi di programmazione.

Relativamente alle Garanzie dell'utenza e tutela dei minori, per il Corecom si tratta della prosecuzione di un'attività svolta anche negli anni precedenti l'assegnazione delle deleghe (la verifica del rispetto delle norme per la tutela dei minori e le garanzie dell'utenza, la vigilanza sull'informazione sportiva, la vigilanza sulla messa in onda di programmi erotici e quella sulla messa in onda di programmi a pagamento, erano tutti ambiti in cui la struttura già si muoveva per assicurare il rispetto delle norme vigenti). Lo stesso si può dire per la seconda area, quella della verifica del pluralismo politico e sociale, area dove il Corecom aveva già avviato autonomamente un monitoraggio costante sulla testata regionale Rai, antecedentemente il conferimento delle deleghe.

Ricordiamo che tale attività è molto specifica e complessa: oltre alla verifica del rispetto degli obblighi dei concessionari e della normativa in materia di audiovisivo, oltre all'istruttoria sulle eventuali violazioni riscontrate, nel corso degli anni il Corecom Umbria ha predisposto anche dei focus di analisi di specifici contenuti, attraverso l'applicazione delle linee guida Agcom.

Il Corecom dispone di un sistema interno per la registrazione dei segnali video, collocato presso la sede di Perugia e di Terni dell'Assemblea legislativa. Grazie a questo sistema riesce a captare e archiviare le programmazioni di quasi la totalità delle emittenti televisive regionali. Per quelle che non riescono ad essere registrate direttamente, l'ufficio procede con richieste di fornitura dei materiali video alle emittenti.

Relativamente alle tempistiche previste da Agcom sia per l'espletamento delle attività di analisi sia per lo svolgimento delle istruttorie in caso di presunte violazioni, si sottolinea come il Corecom Umbria sia stato sempre rispettoso di tali termini, in virtù della tempestività della vigilanza e della segnalazione di eventuali violazioni grazie sia al sistema di registrazione interno alla struttura, sia al personale addetto alla vigilanza stessa, dotato di consolidata professionalità in tale attività e operante da anni all'interno del Servizio.

Metodologie di analisi

Garanzie dell'utenza e tutela dei minori

L'art. 3 del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici individua come principi fondamentali del sistema dei servizi di media audiovisivi e radiofonici la garanzia della libertà e del pluralismo dei mezzi di comunicazione radiotelevisiva unitamente alla tutela della libertà di espressione, libertà di opinione, libertà di ricevere e comunicare informazioni e idee, obiettività, completezza, lealtà e imparzialità dell'informazione, la tutela dei diritti d'autore e di proprietà intellettuale, nel rispetto delle libertà e dei diritti fondamentali della persona, della dignità e della garanzia del corretto sviluppo fisico, psichico e morale del minore.

In particolare, l'obiettivo dell'attività di monitoraggio a tutela dei minori è quello di verificare se l'emittente, nel periodo analizzato, ha rispettato effettivamente le disposizioni contenute nel Codice Tv e minori, nel Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici all'art. 34, nonché la normativa precedente (Legge comunitaria 2002-Art. 51 e 52; DPCM 28 settembre 1999 istitutivo del Codice di autoregolamentazione nei rapporti tra minori e tv; Codice di autoregolamentazione nei rapporti tra minori e Tv approvato il 26 novembre 1997; legge Mammi art. 8 comma 1, legge 6 agosto 1990 n. 223 Carta di Treviso).

L'attività di monitoraggio h24 delle emittenti campionate permette di verificare l'eventuale messa in onda di programmi o singole scene ritenuti lesivi dei diritti fondamentali della persona, che contengano messaggi cifrati o di carattere subliminale o incitamenti all'odio comunque motivato o che inducano ad atteggiamenti di intolleranza basati su differenze di razza, sesso, religione o nazionalità, nonché violazioni della dignità umana dei singoli individui o che, anche in relazione all'orario di trasmissione, possano nuocere allo sviluppo fisico, psichico o morale dei minori.

Particolare cura viene dedicata al controllo di trasmissione di eventuali scene che presentino atti di violenza gratuita o insistita o efferata e di scene pornografiche. Un monitoraggio attento viene condotto anche sui programmi promozionali e sui servizi interattivi con numerazione a sovrapprezzo.

Pluralismo socio-politico

Al fine della verifica, oggetto di monitoraggio sono notiziari, programmi di informazione/approfondimento, talk show, documentari, programmi di attualità, eventi religiosi (con l'esclusione della Santa Messa), programmi di comunicazione politica, messaggi autogestiti.

Per ciascun programma vengono raccolti i dati richiesti da Agcom e specificatamente: gli elementi identificativi del programma (titolo, orario di messa in onda, etc.); i soggetti; gli argomenti; i tempi fruiti dai diversi soggetti (tempo di parola, di notizia e di antenna) e i tempi di trattazione dei diversi argomenti.

Nella classificazione dei soggetti e degli argomenti sono applicate le categorie indicate dall'Autorità, con un maggior dettaglio appositamente predisposto per la categoria "Amministratori locali".

I dati rilevati nel corso del monitoraggio vengono elaborati secondo le tabelle richieste dall'Agcom (tempi di notizia/parola/antenna nei telegiornali sia in tutte le edizioni che nelle edizioni principali; tempi di parola nei telegiornali secondo la variabile sesso; tempi di parola nei programmi extra-tg; tempi di parola nei programmi extra-tg secondo la variabile sesso).

Comunicazioni commerciali

Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia (artt. 36Bis, 37, 38, 39, 40 e 40bis del Dlgs 177/05 come modificato dal Dlgs 44/10 e dal Dlgs 120/12 e Regolamento in materia di pubblicità televisiva e televendite), viene analizzata l'intera programmazione quotidiana delle emittenti oggetto di analisi, suddividendo la giornata televisiva in 24 fasce orarie, così come indicato dalle metodologie indicate dall'Autorità garante. Ogni evento pubblicitario viene rilevato, registrandone la durata, e classificandolo secondo le forme pubblicitarie previste dalla normativa. Su ogni evento pubblicitario inoltre viene verificato il rispetto delle disposizioni in merito a posizionamento, divieti, riconoscibilità e affollamenti.

Per ogni emittente sono elaborate le tabelle indicate dall'Agcom nel Manuale di procedure operative:

- 1) Tabella con affollamenti orari e giornalieri con conteggio di soli spot;
- 2) Tabella dei recuperi degli sforamenti orari con conteggio di soli spot;
- 3) Tabella con gli affollamenti giornalieri con conteggio di spot + televendite + telepromozioni.

Obblighi di programmazione

Il monitoraggio h24 delle emittenti in oggetto, in tale ambito è condotto ai sensi del Nuovo Regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale, art. 3 comma 7, che prevede che i fornitori di servizi di media audiovisivi lineari sono tenuti a trasmettere per "non meno di ventiquattro ore settimanali" programmi identificati da un unico marchio al netto di ripetizioni e immagini fisse.

L'attività è finalizzata alla verifica del rispetto delle disposizioni suddette e di quanto previsto dal Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici D.lgs. 177/2005 agli articoli 8, 25, 26 e 29.

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo dell'attività svolta alla data della stesura del presente atto (settembre 2018) comprensivo sia dell'attività condotta per le funzioni delegate, sia di quella espletata in occasione delle consultazioni elettorali che di quella "ordinaria".

Pluralismo	Attività svolte al 24 settembre
Numero di ore monitorate	544
Numero di emittenti monitorate	6
Numero procedimenti avviati	0
di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
Obblighi di programmazione	
Numero di ore monitorate	168
Numero di emittenti monitorate	1
Numero procedimenti avviati	0
di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
Comunicazioni commerciali	
Numero di ore monitorate	168
Numero di emittenti monitorate	1
Numero procedimenti avviati	0
di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
Garanzie dell'utenza (inclusa la tutela dei minori)	
Numero di ore monitorate	544

Numero di emittenti monitorate	6
Numero procedimenti avviati	0
di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
<i>Totale emittenti monitorate (nelle diverse aree)</i>	<i>6</i>
<i>Totale procedimenti tv avviati</i>	<i>0</i>
<i>di cui conclusi</i>	<i>0</i>

Le Conciliazioni, i Provvedimenti Temporanei e le Definizioni delle Controversie

Le Conciliazioni e i Provvedimenti Temporanei in fase conciliativa

Lo scorso 31 dicembre 2017 l'Autorità garante, insieme alla Conferenza delle regioni e delle Provincie autonome, alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e provincie autonome, con la definizione del nuovo Accordo quadro, ha confermato al Co.Re.Com. la delega per lo svolgimento del tentativo di conciliazione, nelle controversie tra ente gestore del servizio di comunicazione elettronica e utenti; la delega per l'assunzione dei provvedimenti temporanei; nonché la delega per la definizione delle controversie. A queste è stata aggiunta, dopo ripetute consultazioni, l'attribuzione al Co.Re.Com. di un nuovo progetto denominato ConciliaWeb. Il nuovo progetto denominato ConciliaWeb si colloca alla fine di un percorso intrapreso dall'Autorità garante, che in diverse occasioni, ha sempre invitato i comitati ad attivarsi per promuovere l'utilizzo di strumenti telematici, quali l'audio o video conciliazione e l'utilizzo della firma digitale, al fine di dare concreta attuazione alle procedure di *Online Dispute Resolution* (ODR), che si caratterizzano per essere un sistema di gestione delle controversie completamente a distanza.

L'autorità Garante per le Comunicazioni Elettroniche AGCOM con delibera n. 296 del 27 giugno 2018 ha disposto che il nuovo Regolamento n. 203/18/CONS, contenente la disciplina per la gestione on line delle controversie sulla piattaforma Conciliaweb, entrasse in vigore dal 23 luglio 2018, con l'intento di andare a semplificare la procedura di presentazione delle istanze, in considerazione del fatto che non è più richiesta la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione.

Il nuovo regolamento prevede che tutte le istanze successive alla data del 23 luglio 2018 siano presentate esclusivamente attraverso la piattaforma Conciliaweb e pertanto non è più possibile nessun altro tipo di invio ad esempio tramite e-mail o PEC, fax, posta raccomandata o consegna a mano.

Il nuovo portale ConciliaWeb, in un'ottica di continuo miglioramento del sistema di tutela del consumatore, prevede che l'utente che intende presentare un'istanza al Co.Re.Com. potrà accedere al portale tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un *account*¹. Tale nuovo sistema avrà il vantaggio di consentire che ogni comunicazione relativa alla procedura di risoluzione della controversia, ivi inclusa la produzione di documenti di parte, potrà essere fatta tramite il portale stesso.

La finalità perseguita con il nuovo sistema ConciliaWeb è quella di rendere più semplice e veloce l'accesso dei consumatori al sistema di risoluzione delle controversie nei confronti degli operatori di telefonia e delle pay-tv, senza necessità di spostarsi dal proprio domicilio o luogo di lavoro, ma semplicemente accedendo al portale dal proprio PC o smartphone.

I consumatori potranno dunque accedere al sistema di risoluzione delle controversie e alle procedure di conciliazione presso i Co.Re.Com. con qualunque device e, con pochi click, partecipare ai procedimenti in modo interamente informatizzato.

La procedura, in sintesi, prevede un meccanismo secondo il quale quando l'utente inserisce sul portale una nuova istanza, il portale assegna un numero identificativo, valido per tutte le istanze successive, inerenti alla medesima controversia. La firma dei verbali e di ogni altro atto formato tramite il portale², da parte dell'utente e del delegato

¹Si veda a tal proposito l'Allegato B alla Delibera n. 422/17/CONS "Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche" secondo il quale "SPID" è il sistema pubblico di identità digitale per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione di cui al D.P.C.M. 24 ottobre 2014;

²Si veda a tal proposito l'Allegato B alla Delibera n. 422/17/CONS, cit., secondo il quale per "portale ConciliaWeb" o "ConciliaWeb", bisogna intendere il portale per la gestione telematica delle procedure di conciliazione e di risoluzione delle controversie svolte dall'Autorità e dai CORECOM ai sensi dell'articolo 84 del *Codice* delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

dell'operatore, è effettuata tramite inserimento di una *password* temporanea fornita dal portale medesimo, ovvero mediante altra modalità di firma elettronica, idonea a garantirne la provenienza³.

Solo in casi eccezionali, qualora l'utente interessato non abbia la possibilità di accedere a Internet o non abbia le competenze digitali necessarie (c.d. utente debole), le istanze e le altre comunicazioni inerenti alla procedura instaurata possono essere compilate dall'istante presso la Segreteria del Co.Re.Com. competente, o presso altro punto di accesso fisico, individuato dal medesimo Co.Re.Com..

Una delle maggiori novità della nuova procedura è rappresentata dal fatto che a seguito dell'avvio della procedura le parti possono negoziare direttamente, tramite il portale, la soluzione in via transattiva della controversia. In caso di raggiungimento di un accordo, le parti ottengono un'attestazione dell'accordo raggiunto, da firmare elettronicamente.

E' inoltre prevista una Conciliazione semplificata, relativamente alle controversie attinenti ad addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale; addebiti per servizi a sovrapprezzo; attivazione di servizi non richiesti; restituzione del credito residuo; restituzione del deposito cauzionale; errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici; spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta che prevede lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore.

Nel caso in cui la controversia instaurata abbia ad oggetto materie non rientranti nell'elenco suddetto, ovvero in casi eccezionali, qualora l'utente interessato non abbia la possibilità di accedere a Internet, è prevista una udienza di conciliazione in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*).

In tale udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante; le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati. Il conciliatore invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti controversi e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile; in qualsiasi fase della conciliazione può suggerire alle parti una o più soluzioni per la composizione della controversia; su richiesta motivata anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore udienza. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di redigere un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo.

Il Corecom Umbria dal 23 luglio 2018 si trova ad affrontare una situazione del tutto nuova per fronteggiare la quale è necessario strutturarsi in modo diverso, al fine di garantire l'effettivo accesso degli utenti alla nuova procedura, tramite il portale ConciliaWeb.

In considerazione della complessità delle nuove attività assegnate dall'attribuzione al Co.Re.Com. della nuova procedura tramite il portale ConciliaWeb, completamente on-line, è necessario definire un nuovo assetto organizzativo interno, al quale si sta affiancando un'intensa attività di formazione e di aggiornamento, mediante l'espletamento di corsi, seminari, *workshop* e convegni, che l'Autorità si è impegnata a garantire, con il coinvolgimento di tutto il personale Co.Re.Com. e soprattutto dei Dirigenti e dei Responsabili dei procedimenti.

Le figure professionali incaricate di svolgere le nuove funzioni sono, inevitabilmente, caratterizzate da competenza giuridica specifica, nell'ambito del settore delle comunicazioni elettroniche, in aggiunta alla quale è necessaria anche un'adeguata competenza informatica.

E' cambiato, in nodo sostanziale, anche il ruolo del conciliatore che deve avere:

- adeguata formazione in materia di tecniche di mediazione e conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità;
- assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico. Oltre al fatto che deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.

³Si veda a tal proposito l'Allegato B alla Delibera n. 422/17/CONS, cit., secondo il quale per "firma digitale" e firma elettronica si intende la firma di cui all'articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

Uno dei vantaggi della nuova procedura di ODR (*Online Dispute Resolution*) tramite il portale ConciliaWeb, è rappresentato dal fatto che tutte le pratiche diventeranno uniformi sull'intero territorio nazionale con le stesse identiche procedure, gli stessi contenuti e con il coinvolgimento delle stesse professionalità.

Dopo meno di due mesi dall'introduzione del nuovo sistema on line "Conciliaweb" possiamo già analizzare i dati riferiti alla data del 11/09/2018 e di seguito riportati:

- le istanze complessive pervenute al Corecom Umbria sono 404 di cui 42 provvedimenti temporanei; e 31 definizioni;
- le controversie risolte in fase di negoziazione diretta sono 11;
- le controversie pervenute di conciliazione semplificata sono 125;
- le controversie pervenute con udienza di conciliazione sono 206;
- le controversie pervenute da parte di utenti deboli sono 33;
- le di istanze inammissibili sono 3.

Rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (dal 23 luglio 2017 alla data dell'11 settembre 2017) si evidenzia un aumento del (+ 1,5 %) delle istanze Ug; un aumento del (+61,3%) delle istanze GU14 ed una prevedibile diminuzione delle istanze di adozione di provvedimento temporaneo pari al (- 25,4 %) dovuta al fatto che la possibilità di richiesta di adozione di un provvedimento di urgenza è limitata al caso in cui l'utente sia effettivamente senza servizio e non più in presenza di ogni generica forma di abuso.

Concludendo, si evidenzia come la risoluzione delle controversie nelle procedure delegate al Co.Re.Com. Umbria dall'Autorità, rappresenti la realizzazione concreta di una giustizia specializzata nel settore delle comunicazioni elettroniche, caratterizzato da un forte tecnicismo della materia, ora gestito interamente on line, che richiede conoscenze, abilità e sensibilità specifiche in aggiunta alle dovute conoscenze giuridiche. Trovare le risorse umane necessarie ed adeguate rappresenta la vera nuova sfida che il Corecom Umbria è chiamato ad affrontare.

Le Definizioni delle controversie

Nel caso di infruttuoso esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, anche solo parziale, l'utente può o rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, presentare al Corecom apposita istanza (GU14) finalizzata alla definizione della controversia, mediante l'adozione di un provvedimento amministrativo di accoglimento, totale o parziale, delle pretese dell'utente, ovvero di rigetto.

Anche in questa fase, per così dire, "di secondo grado", a fronte della irregolare fornitura del servizio o di abusi da parte dell'operatore, è possibile inoltrare apposita istanza (GU5). Quest'ultima deve essere presentata contestualmente alla domanda di definizione della controversia, ovvero nel corso della relativa procedura, ed è finalizzata ad ottenere l'adozione di provvedimenti amministrativi temporanei diretti a garantire, come detto, la regolare fornitura del servizio o la cessazione di gravi comportamenti abusivi dell'operatore.

I dati a nostra disposizione evidenziano che le istanze di definizione si attestano sempre su numeri decisamente elevati: 346 per il 2016, 387 per il 2017 e 221 per il primo semestre 2018.

Volendo fare un'ipotesi, e presumendo che, nel secondo semestre, le istanze di definizione siano in numero pari a quella del primo semestre, si arriverebbe ad un totale di 442 istanze nel 2018, con un aumento percentuale del 14,2 % rispetto a quelle dell'anno precedente.

Come si evince dalle cifre sopra riportate, si evidenzia un continuo aumento, negli anni, delle istanze presentate. Questo dato si ritiene dipenda, sostanzialmente, da due fattori, strettamente connessi tra di loro. Da un lato, il Corecom rappresenta uno strumento che, negli anni, ha assunto sempre maggiore visibilità, nel senso che un sempre maggior numero di persone lo ha conosciuto ed utilizzato. Dall'altro, milita a favore del ricorso al Corecom il fatto che si tratta di un servizio completamente gratuito, veloce e, nella maggior parte dei casi, efficace, nel senso che consente di ottenere effettivamente il ristoro del pregiudizio subito in tempi significativamente più celeri rispetto a quelli della giustizia ordinaria, in maniera semplice e senza alcun onere. A proposito dei tempi, si registra una significativa, ulteriore diminuzione dei tempi di conclusione dei procedimenti, essendosi passati dai 585 giorni del 2014 ai 115 del primo semestre 2018, con il recupero dell'arretrato degli anni precedenti.

Va sottolineato, a questo proposito, che sarà possibile valutare solamente a posteriori l'incidenza che avrà il nuovo sistema di gestione delle controversie, denominato ConciliaWeb, sulla durata dei procedimenti. Tale durata, infatti, sarà fortemente condizionata dal numero di istanze di definizione che perverranno al Corecom Umbria, conseguenza, a sua volta, dell'efficacia del nuovo strumento in termini di conclusione dell'udienza di conciliazione con esito favorevole. Stando ai dati che si hanno a disposizione dopo meno di due mesi dall'introduzione del nuovo sistema, si prevede un considerevole aumento delle istanze di definizione, elemento questo che probabilmente si ripercuoterà sui tempi di conclusione dei procedimenti GU14. Questo aumento, da una prima analisi, è/sarà dovuto ai mancati accordi nelle negoziazioni dirette fra utente e operatore delle telecomunicazioni che il nuovo sistema prevede come primo step di tutta la procedura di controversia on line. In secondo luogo se nella cd. "procedura semplificata", sempre on line, pensata per la risoluzione delle materie più ricorrenti nelle istanze, l'operatore non dimostra la volontà di conciliare e lascia passare il termine previsto dai regolamenti senza fare proposte o ignorare quelle fatte dal conciliatore, va da sé che tutto il contenzioso si sposterà nella fase di definizione.

In ordine poi alle istanze di provvedimento temporaneo sono state presentate, nel primo semestre 2018, 14 domande. Se si fa la stessa ipotesi avanzata per le istanze di definizione della controversia, si può presumere che le richieste di provvedimento temporaneo per il 2018 saranno complessivamente 28, cinque in più rispetto all'anno precedente.

I dati sopra riportati, tuttavia, sono solo parzialmente rappresentativi della realtà del lavoro del Corecom legata al contenzioso, attività che si compone anche di un elevatissimo numero di contatti diretti con gli utenti e con gli operatori, intrattenuti sia via email, sia telefonicamente, sia, spesso, di persona. Tale attività si è rivelata particolarmente utile in quanto ha permesso di mettere in comunicazione istanti ed operatori che, molte volte, hanno raggiunto un accordo transattivo di reciproca soddisfazione senza attendere i tempi degli strumenti "istituzionali" di conclusione del procedimento, rappresentati, come detto, dall'emanazione del provvedimento di definizione della controversia o dall'accordo raggiunto nel corso del procedimento in udienza. A riprova di ciò, sta il dato che, anche nel periodo gennaio/giugno 2018, la composizione di oltre ottanta controversie è avvenuta proprio grazie al lavoro di "mediazione" sopra descritto.

A proposito poi dell'udienza di discussione, nel corso della quale il responsabile del procedimento acquisisce elementi utili ai fini della definizione della controversia e svolge un'attività di mediazione finalizzata al raggiungimento di un accordo conciliativo tra le parti, preme evidenziare come la convocazione della stessa, peraltro solo eventuale, si è rivelata un utilissimo strumento al fine della composizione rapida e bonaria della lite: ad esempio, nel periodo gennaio/giugno 2018, in oltre settanta casi le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo nel corso della menzionata udienza di discussione.

Anche a questo proposito, va rilevato che, nei vari incontri che si sono tenuti negli ultimi mesi presso l'Agcom, è stata evidenziata l'opportunità, per le procedure di definizione relative a ConciliaWeb, di limitare la convocazione dell'udienza di discussione a casi eccezionali, al precipuo scopo di incentivare la conclusione dell'accordo tra le parti in sede di procedimento di conciliazione. Anche questo elemento, con molta probabilità, inciderà negativamente sui tempi di conclusione dei procedimenti, tenuto conto del fatto che l'udienza di discussione si è dimostrata sempre un utilissimo strumento di composizione bonaria della controversia in tempi estremamente veloci.

Oltre agli aspetti sopra evidenziati, è importante sottolineare come molte delle istanze di definizione delle controversie provengano da imprese del territorio, le quali, per il tramite dell'operato del Corecom, hanno potuto recuperare somme, a volte anche ingenti (nell'ordine di migliaia di euro), nella forma di storni di fatture erroneamente emesse, di rimborsi di somme indebitamente pagate o di indennizzi, corrisposti, ad esempio, a fronte di malfunzionamenti delle linee, ovvero di ritardi nell'attivazione di servizi, o di sospensione o cessazione dei medesimi senza che ne ricorressero i presupposti.

Passando ad aspetti squisitamente organizzativi, va rilevato che l'anno 2019 comporterà un impegno particolarmente intenso per il Corecom e per gli uffici di supporto, dovendosi gestire contemporaneamente sia le pratiche instradate secondo il "vecchio" sistema, sia quelle inserite nel "nuovo".

Tanto premesso, per l'anno 2019 e con riguardo all'attività di definizione delle controversie, ci si propone di:

- elaborare strumenti di "visibilità", finalizzati ad accrescere la conoscenza, da parte della popolazione umbra, dei servizi gratuiti offerti dal Corecom in relazione alle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica;
- intensificare l'attività volta alla facilitazione della conclusione di accordi transattivi antecedenti alla celebrazione dell'udienza di discussione.

Andamento delle istanze del contenzioso

Valori assoluti	2014	2015	2016	2017	2017*	2018*
Istanze di conciliazione	2.445	2.563	2.520	2928	1.498	1561
PT (fase di conciliazione)	401	369	343	430	201	222
Istanze di definizione	220	252	346	387	199	221
PT (fase di definizione)	15	18	10	23	12	14
<i>Totale</i>	<i>3.081</i>	<i>3.202</i>	<i>3.219</i>	<i>3.768</i>	<i>1.910</i>	<i>2.018</i>
Variazioni percentuali	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2017/2016*	2018/2017*
Istanze di conciliazione	25,1	4,8	-1,7	16,19	17,4	4,21
PT (fase di conciliazione)	9,9	-8,0	-7,0	25,36	17,5	10,45
Istanze di definizione	-36,8	14,5	37,3	10,6	14,4	10
PT (fase di definizione)	-54,5	20,0	-44,4	130,0	140,0	14,3

*: primi sei mesi

A settembre 2018 gli iscritti al Roc Umbria sono 234. Il sistema informatizzato di gestione del Roc, attivo dal 2012, in collegamento con le Camere di Commercio, che prevede la completa operatività degli iscritti al Roc dal sito “impresainungiorno.gov.it” attraverso la CNS, carta nazionale dei servizi, richiede sempre molta assistenza agli utenti. Questo è l'impegno maggiore.

L'attività, quindi, volge e volgerà principalmente sulla verifica e l'aggiornamento del registro e sul supporto agli operatori per la gestione delle procedure informatizzate, ad alcuni ancora sconosciute e comunque sempre piuttosto problematiche per molti.

Di seguito i dati relativi al 2018 (al momento della redazione di questo documento).

Registro operatori di comunicazione Umbria	Gen-Set 2018
Nuove iscrizioni	9
Comunicazioni annuali ricevute	156
Note di sollecito per aggiornamento posizione ROC (inviata a luglio 2016)	364
Procedimenti di cancellazione	3
Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0
Numero iscritti	234

L'esercizio del diritto di rettifica

Il diritto di rettifica, disciplinato dalla Legge 6 agosto 1990, n. 223 e dal Decreto del Presidente della Repubblica del 27 marzo 1992 n. 255, consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni non veritiere da parte delle tv o radio locali, di richiedere all'emittente privata o alla concessionaria pubblica dichiarazioni di replica o rettifica in condizioni paritarie rispetto alle notizie diffuse. Il Corecom gestisce tale normativa nel settore radiotelevisivo regionale.

Il soggetto che si ritiene leso deve preliminarmente inoltrare la propria richiesta all'emittente. Soltanto qualora la rettifica non sia stata accolta, l'interessato potrà inoltrare al Corecom la relativa istanza. Il Corecom, verificata la correttezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica; in caso di diniego da parte dell'emittente, il Corecom stesso trasmette all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni tutta la documentazione. L'Autorità può irrogare delle sanzioni all'emittente che non ottemperi a quanto disposto dal Comitato.

Anche per il 2019 il Corecom Umbria provvederà all'esercizio della stessa, in quanto funzione delegata, ponendo in essere i procedimenti e le attività previste dalle leggi vigenti.

La vigilanza sui sondaggi

L'attività consiste nella vigilanza sulla pubblicazione e divulgazione delle rilevazioni demoscopiche, ivi comprese quelle politico-elettorali, sia durante che al di fuori dei periodi di campagne elettorali secondo quanto previsto dall'art. 8 della Legge 28/2000 (per i sondaggi politico-elettorali), dall'art. 1, comma 6, della Legge 249/1997 e dalla delibera 153/02/CSP come modificata dalla delibera 237/03/CSP (per le altre rilevazioni demoscopiche) e dal Regolamento Agcom in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa (Delibera n. 256/10/CSP).

Nel corso del 2019 l'attività di vigilanza del Corecom assicurerà il rispetto dei criteri di corretta e completa informazione e verrà espletata sia mediante monitoraggio diretto dei media, sia su segnalazione proveniente da utenti, organizzazioni e associazioni che abbiano ravvisato violazioni della normativa. Il Corecom esercita la sua competenza su tutte le emittenti radiotelevisive umbre e, per quanto riguarda quotidiani e periodici, su quelli che rispondono ai criteri individuati dall'Agcom.

Qualora sia stata ravvisata una violazione, il Corecom avvia un procedimento, di cui dà comunicazione al soggetto che ha pubblicato il sondaggio, che può concludersi con l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati riportati nel sondaggio.

4. Le altre attività

I Programmi dell'Accesso

In base alla L. 103/1975 il Co.Re.Com è competente in materia di diffusione radiofonica e televisiva di spazi a disposizione di soggetti collettivi (partiti e gruppi rappresentanti in Parlamento e in assemblee elettive locali, movimenti politici, organizzazioni associative delle autonomie locali, organizzazioni sindacali, confessioni religiose, enti ed associazioni politiche e culturali, associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, gruppi etnici e linguistici ed altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta) per attività di comunicazione.

In base alla regolamentazione di cui si è dotata la Regione Umbria e il Co.Re.Com, già dal 2016 è stata ripresa la attività relativa alla emissione degli avvisi, la programmazione trimestrale e l'istruttoria delle domande di accesso, che era stata sospesa a seguito del collocamento a riposo della unità di personale addetta a tale materia.

Con delibera del Comitato n. 41 del 10 aprile 2017 è stata approvata il rinnovo della convenzione con la Rai Umbria del protocollo di intesa per la gestione delle richieste, la valutazione e la trasmissione dei programmi dell'accesso secondo quanto previsto dalla legge 103/1975 e dal Regolamento Corecom n.17/2000.

Alla data di redazione del presente programma è stato approvato con delibera del Comitato n. 54 del 13 settembre 2018 l'avviso per l'accesso radiotelevisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio pubblico (RAI) per il 4° trimestre anno 2018.

È da rilevare che, come sottolineato anche in sede di redazione del protocollo di intesa, che i richiedenti degli spazi per l'esercizio del diritto di accesso, sono parte attiva in questa materia, anche presso gli altri Corecom ma si è anche notato che le domande di accesso da parte delle associazioni sono aumentate.

Per l'anno 2019 è previsto sia il proseguimento dell'esame delle richieste di Accesso presentate dai vari soggetti collettivi, sia quello della programmazione dei programmi dell'Accesso, in collaborazione con la sede regionale della Rai, in base al citato protocollo di intesa che disciplina le modalità tecniche e organizzative per l'accesso radiotelevisivo regionale.

Inoltre il Corecom si farà parte diligente per la trasmissione, attraverso la procedura dell'accesso, dei video prodotti dalle associazioni e dalle emittenti televisive per il progetto Tv di Comunità dei due ultimi anni, che riguardano le zone terremotate dell'Umbria.

È stata proposta anche una formazione specifica in materia per individuare forme di partecipazione più estesa e qualificata che rimetta il diritto di accesso al posto che merita nella sfera dei diritti dei cittadini.

Dalla “TV di comunità” alle iniziative sull'informazione-comunicazione: i progetti

Il prossimo anno, come già accennato, si punterà a proporre un Progetto Tv di Comunità che mirerà ad individuare un tema vicino al quotidiano delle persone e che riguarderà alcuni territori della nostra regione con l'intento di sensibilizzare gli umbri sulla tematica scelta attraverso una comunicazione che parte dal basso, così come si è fatto con i progetti Tv di Comunità 2017 e 2018. Compito del Comitato sarà, attraverso un'analisi attenta dei principali temi peculiari del nostro territorio regionale, individuare la tematica su cui focalizzare il progetto Tv di Comunità 2019. La convinzione che muove il Corecom Umbria è la necessità e l'utilità di costruire notizie che partono dal basso, in particolare dai territori. È pertanto sul ruolo dell'informazione locale che questo Corecom intende dare anche nel 2019, attraverso il Progetto Tv di Comunità, un nuovo e maggiore impulso. Anche di fronte ad una evoluzione tecnologica vertiginosa, come già sottolineato, e che è evidente a tutti, occorre muoversi in una visione strategica partendo dal presupposto che non può venir meno il ruolo dell'informazione locale che continua ad essere veicolo per un reale contributo alla coesione sociale e alla identità delle comunità locali. In questo ambito e con queste finalità si sono inseriti i progetti tv di Comunità 2017 e 2018 che verranno confermati nel progetto che verrà approvato per il 2019.

Nel 2019 verrà ulteriormente rafforzata l'attività del Corecom Umbria nel campo dell'educazione all'uso dei media tradizionali e dei media digitali, facendo seguito a quanto indicato all'art. 4 del nuovo Accordo Quadro entrato in vigore dal 1 gennaio 2018. A tal proposito per il prossimo anno si prevederà la realizzazione di una ricerca finalizzata ad individuare come sono cambiate le modalità di consumo delle informazioni dei giovani umbri in un periodo in cui sempre più si assiste ad una commistione tra “vecchi media” e “nuovi media”. Sui rischi legati alla diffusione massiccia dei social network, il Corecom Umbria insieme, da un lato, ai firmatari del Protocollo d'intesa della Prefettura di Perugia per la prevenzione e lotta ai fenomeni del bullismo e delle devianze giovanili, e, dall'altro, la Fondazione Villa Montesca, con la quale è stato firmato un protocollo d'intesa nel 2017, promuoverà eventi nelle scuole di discussione e prevenzione rivolti ai minori.

Infine, nel 2019 verranno implementate due nuove azioni di cui si è già iniziato a riflettere in questi ultimi mesi. In primo luogo, il Corecom Umbria il prossimo anno intenderà dare il via ad una campagna di comunicazione mirata a mostrare come sia possibile trasformare la disabilità di un minore da una situazione di rischio emarginazione a una situazione di inclusione sociale. Obiettivo della campagna sarà quello di individuare quei casi, che coinvolgono minori disabili, che anche nella nostra regione meritano di essere raccontati perché in grado di diffondere un messaggio positivo e di speranza. In secondo luogo, prendendo spunto dal già citato disegno legge sull'editoria regionale, in tema di informazione, nel 2019 il Corecom si prefigge di favorire un censimento dei portali online dell'informazione del territorio: anche questa azione rappresenterà un segnale di attenzione da parte del Corecom Umbria al mutato mondo delle comunicazioni

Il Progetto “Tv di Comunità” 2019, come anticipato nella premessa, affronterà tematiche legate alla comunità umbra sotto aspetti critici, ma anche di crescita e coesione sociale.

5. Il fabbisogno delle risorse umane e finanziarie

Per quanto riguarda le risorse la sottostante tabella riporta il fabbisogno per le attività da svolgere per l'Assemblea legislativa, dettagliate a seconda dei progetti individuati nel presente programma per l'anno 2019.

Le risorse per le attività delegate sono quantificate in base a quanto riportato nella tabella approvata con il vigente Accordo Quadro ed allegata al medesimo: saranno finanziati, in particolare, i seminari con i quali si ha intenzione di diffondere sul territorio il sistema Conciliaweb, una giornata di formazione per i professionisti e le associazioni

interessate, l'aggiornamento degli strumenti per il monitoraggio, le attività di formazione del personale, gli strumenti per arredare le postazioni di attività di conciliazione on line previste dal Conciliaweb.

1) Proposta per il 2019 contributo Assemblea Legislativa	
Tv di comunità 2019	30.000
Ricerca su umbri e consumo informazione	15.000
Nuovo Tema per il 2019: campagna di promozione di casi di minori e disabilità	15.000
Seminari e iniziative su conciliaweb	6.000
Seminari su rischi dei social network	6.000
Censimento siti online	12.000
Studi su "Come i minori si informano"	12.000
Rimborsi viaggio	6.000
Studi e ricerche in previsione attuazione legge regionale editoria	10.000
Totale contributo Assemblea Legislativa	112.000
2) Funzioni delegate (contributo AgCom)	103.333,83

