

Regione Umbria
Assemblea legislativa

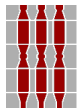


AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Programma di attività del Corecom Umbria

Anno 2022

**Approvato con Delibera
n. 56 del 29 settembre 2021**



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Premessa

La complessa natura istituzionale del Corecom, organo regionale titolare di competenze proprie, nonché destinatario di funzioni delegate dall'Agcom, richiede un continuo presidio su aree tematiche soggette a frequenti innovazioni normative e tecnologiche.

Ci si muove in un contesto in cui la vera sfida attiene alla rivoluzione digitale e le tecnologie, internet veloce, gli apparati digitali si sviluppano ampiamente. Le nuove tecnologie, di poco più di un ventennio, hanno modificato il rapporto tra utenti e media: oggi è difficile pensare a “masse inermi”, in un'epoca in cui gli utenti sono continuamente in grado di modificare i processi di fruizione dell'informazione. Lo dimostra la viralità con cui si diffondono notizie anche proveniente dal basso, cavalcando i tradizionali processi di diffusione dell'informazione.

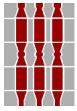
Il concetto di “uno a molti” in cui viene ribaltato da quello di long tail in cui i pochi grandi prail un tempo detentori quasi esclusivi dell'informazione, vengono affiancati da una coda lunga di piccoli attori tutti con una propria audience piccola e targettizzata.

La rete permette a chiunque di dire la propria opinione, rende possibile ricercare le proprie informazioni navigando tra una pluralità di fonti, permette a chiunque di diventare detentori di una notizia grazie ai blog e ai social network.

E' chiaro che la rete nasconde anche grandi insidie, regole poco chiare e condivise in materia di privacy e non è escluso il rischio di rinchiudersi in quella che Pariser nel 2012 ha definito “la bolla dei filtri” secondo la quale internet, illudendoci di navigare in libertà ci introduce in percorsi che sono stati creati appositamente per noi, finendo per cancellare il nostro senso critico secondo quella che Morozov nel 2011 definisce l'ingenuità della rete.

Da queste insidie vanno protette soprattutto le classi più deboli come i soggetti in età minore. Nel periodo della pandemia, numerose indagini hanno rilevato che la pandemia con l'aumento dello stress tra i giovani e il correlato aumento delle ore trascorse in compagnia di apparecchi collegati alla rete possa aver aumentato anche la loro esposizione a tutti i reati di aggressioni online. Il fenomeno è stato anche analizzato da un sondaggio condotto da società Italia di pediatria, Polizia di Stato e skoola.net su un campione di 10.000 studenti tra i 9 e 18 anni, costituito per il 65% da ragazzi e per il 35% da ragazze su tutto il territorio nazionale. E' chiaro che l'impossibilità di frequentare la scuola e i turni di aggregazione abbia influito sull'aumento nell'uso della tecnologia ed anche sui rapporti interpersonali che per la maggior parte dei ragazzi non sono migliorati grazie alla tecnologia. Viene sottolineato nell'indagine che per compensare la mancanza di contatti con coetanei e familiari, anche i bambini hanno acquisito una maggiore dimestichezza nell'uso di tablet e smartphone in un'età particolarmente vulnerabile ai rischi della rete, per inesperienza, immaturità cognitiva ed emotiva risultano inevitabilmente molto esposti a tutti i reati di aggressione online.

Da un lato, quindi, la rete porta a crescenti opportunità, dall'altro a nuovi ambiti di marginalità e a nuove forme di analfabetismo, in quanto la consistente moltiplicazione di messaggi di opportunità, non sempre è in grado di offrire al ricevente capacità appropriate per reagire in modo attivo.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Se il web è luogo fisico della nostra modernità, specchio di questo tempo di pandemia, con le sue speranze ma anche con i suoi sogni ed anche incubi, i “nativi digitali” non sempre hanno le competenze necessarie per controllare le fonti di una notizia diffusa in rete.

Proprio su questi temi il Comitato intende organizzare e promuovere percorsi di “**Media Education**” che abbiano come oggetto il fenomeno del “**hate speech**” online. L’hate speech è di fatto diventato un’esperienza comune ai minori che navigano in rete. In realtà i numeri che spesso vengono presentati in indagini in tale fenomeno mostrano solo la punta dell’iceberg di una problematica, quella del hate speech online, che riguarda una serie di complessità che intersecano la vita online e offline degli individui, ovvero quella che il filosofo Luciano Floridi ha definito la “**vita online**”. Tale complessità è ancora più articolata quando si parla di minori: lo sviluppo delle competenze digitali sono, infatti, solo alcuni dei temi tra i più rilevanti che devono essere tenuti in considerazione quando ai ragazzi e alle ragazze si parla di odio virtuale. Pertanto la media education ed in particolare la corretta fruizione e produzione di contenuti online, soprattutto tra i più giovani sono diventati i temi centrali anche della politica della Comunità Europea, che nel 2017 ha pubblicato un documento che ha l’obiettivo di standardizzare le competenze digitali e di riformare gli strumenti per acquisirle.

Dal 2019 l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni dispone di uno specifico regolamento, con relativo presidio sanzionatorio, così come evidenziato nella relazione annuale dell’Agcom presentata al Parlamento, “per assicurare concreta attuazione ai principi dell’ordinamento in materia di rispetto della dignità umana e di contrasto a linguaggi di odio e di discriminazione di razza, sesso, religione o nazionalità.”

Pur dispiegandosi sull’intera platea dei mezzi di comunicazione, l’attività di contrasto ai discorsi d’odio esplicita da Agcom trova un naturale terreno d’elezione sul web, sia per le lacune di una cornice regolamentare sovranazionale non dotata di efficaci strumenti di enforcement, sia per la particolare pervasività del mezzo, dove linguaggi d’odio hanno particolare diffusione e come sopra evidenziato destano maggiore allarme sociale. Il **Corecom dell’Umbria**, intende prevedere nella proposta delle attività da svolgere nell’anno **2022** esercitare un ruolo stringente sul fronte della alfabetizzazione digitale e dell’uso consapevole dei mezzi di comunicazione, ritenendolo un obiettivo essenziale per contrastare da una parte i fenomeni di disinformazione e dall’altra ridurre i rischi soprattutto per i minori, ma anche per le cosiddette fasce deboli. A riferimento per la suddetta attività non si può tralasciare il codice di buone pratiche dell’Unione Europea sulla disinformazione in attesa che vengano elaborate nei prossimi mesi, linee guida per le Autorità Nazionali per la realizzazione di campagne e di polices rivolte a responsabilizzare i cittadini nell’uso dei media digitali. Tali interventi si collocano in un ambito più ampio di intervento del Corecom che attiene alla tutela dell’utenza e dei diritti. Accanto al progetto di Media Education, anche per il **2022** si intende implementare il progetto “**media e territorio**”. A tal fine occorre fare una premessa: la pandemia ha avuto i suoi effetti anche nel settore dei media tradizionali, a fronte di una notevole crescita del volume di informazione, con livelli di copertura mediatica dell’argomento COVID/19

mai riscontrati su altre tematiche, ha corrisposto un aumento della domanda di informazione, tale fenomeno è sempre stato osservato in presenza di situazioni straordinarie, tanto più si è manifestato in quanto la pandemia è stato un evento non solo eccezionale ma anche sconosciuto. Dal monitoraggio dell'emittenza televisiva locale, anche senza un'analisi specifica riguardo l'informazione trasmessa dalle emittenti locali sui tg, si può affermare che l'informazione locale è stata ugualmente connotata da notizie riguardanti prevalentemente il COVID/19. A fronte di un consumo di informazione che a livello nazionale è aumentato, i risultati economici a livello nazionale, ed anche a livello locale sono fortemente negativi, dato che è emerso anche dagli incontri che questo Comitato ha organizzato con le emittenti televisive locali. Tale dato è legato ad una flessione degli introiti pubblicitari.

Con l'avvio dell'emergenza sanitaria da COVID/19 i canali informativi della popolazione si sono notevolmente modificati, con un incremento dell'uso della televisione e di internet, a discapito dei quotidiani e delle radio. In termini percentuali, con riferimento all'intera popolazione italiana dai 14 anni in su, se nel 2018 il consumo informativo medio giornaliero avveniva per il 69,5% tramite la televisione e per il 39,4% tramite internet, nel secondo trimestre 2020 – gli ultimi dati disponibili – l'informazione tramite la televisione è aumentata di 3 punti percentuali e quella tramite internet di quasi 10 punti percentuali.

Consumi informativi giornalieri – Valori percentuali

	Televisione	Internet	Quotidiani	Radio
II Trimestre 2020	72,5	48,3	17,6	11,9
I Trimestre 2020	71,0	48,5	21,0	14,6
2018	69,5	39,4	22,8	16,0

Fonte: Agcom – Relazione annuale 2021 su dati GfK

L'emergenza sanitaria ha posto in primo piano la questione della digitalizzazione e della garanzia di adeguate infrastrutture di rete, con l'emergere di una grande richiesta di connettività a supporto di quei servizi dati il cui utilizzo è cresciuto in maniera particolarmente significativa, per effetto delle misure di restrizione. In particolare nell'ultimo periodo si è verificata in Italia una crescita degli abbonamenti *broadband* e *ultrabroadband* (VDSL – FTTH – FWA) la cui consistenza media ha raggiunto nel corso del 2020 i 17,9 milioni di euro, con la diffusione degli abbonamenti che prevedono maggiori velocità di connessione e i cui prezzi unitari risultano superiori alla media. Nella relazione annuale Agcom 2021, si stima infatti che i ricavi relativi agli abbonamenti

commercializzati per velocità pari o superiori a 100 Mbit/sec siano cresciuti di circa 650 milioni di euro (+23,3% rispetto al 2019) superando nettamente il 50% dei complessivi ricavi da collegamenti a banda larga. Da questo punto di vista la crisi pandemica ha rappresentato un acceleratore di mutamenti già in atto da alcuni anni: basti pensare che nel 2005 le linee *broadband* rappresentavano circa il 30% delle linee complessive e quelle più performanti in termini di velocità di connessione (FTTC/FTTH) erano sostanzialmente assenti. A fine 2020, gli abbonamenti non *broadband* risultano ormai residuali (7,5% del totale) mentre il complesso delle linee FTTC e FTTH ha superato il 55% del totale.

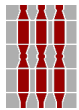
Accessi broadband in Umbria e in Italia, per tipo di tecnologia (Dicembre 2020 – dati in migliaia)

	Popolazione al 31/12/2019	Famiglie al 31/12/2019	Accessi <i>broadband</i> totali	di cui VDSL	di cui FTTH	di cui FWA
Perugia	647	281	189	75	21	27
Terni	223	103	65	23	6	9
Totale Umbria	870	384	254	98	27	36

Fonte: Agcom – Relazione annuale 2021

Anche in tale contesto appare necessario ribadire come la componente locale dell'informazione rivesta da sempre un ruolo di estrema importanza nella prospettiva di tutela del pluralismo all'interno del più ampio sistema informativo locale. I media locali, costituiscono una risorsa indispensabile del suddetto sistema e l'ambito locale, va sottolineato, rappresenta una dimensione fondamentale del pluralismo tanto più in una società globalizzata. Di fronte al rischio di perdere attenzione ad un'informazione con caratteristiche specifiche, quali la sua prossimità, immediatezza, identità e contestualizzazione si pone la necessità di salvaguardare tale ambito di espressione l'attività progettuale di "**media e territorio**" diviene il luogo dove esprimere tali peculiarità. Il Corecom Umbria con tale progetto, già per quest'anno, ha inteso promuovere e valorizzare l'auto promozione radiotelevisiva locale, individuando temi che narrano aspetti della realtà regionale a livello economico, sociale, culturale, tecnologico con la finalità di promuovere e valorizzare un'informazione sempre più di qualità e radicata nel territorio. Anche per l'anno **2022** di intende realizzare tale progetto con un maggior coinvolgimento anche di altri soggetti istituzionali e non, quali ad esempio l'Ordine dei Giornalisti dell'Umbria e la Scuola di Giornalismo radiotelevisiva dell'Umbria.

Altra tematica rilevante attiene la risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, questo Comitato ha svolto anche per l'anno corrente un'importante funzione attraverso la gestione, tramite



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

la piattaforma Conciliaweb 2.0 delle istanze tra operatori di comunicazione elettronica ed utente. Si precisa che lo strumento della conciliazione semplificata si è rivelato efficace per dirimere le controversie che riguardano le seguenti materie: addebiti per traffico in roaming europeo e internazionale, per servizi a sovrapprezzo, archiviazione di servizi non richiesti, restituzione del credito residuo e del deposito cauzionale, spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore e omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di recesso. Per l'anno **2022** si intende estendere la collaborazione non solo già avviata con l'Ordine degli avvocati di Perugia, anche a quella con l'Ordine degli avvocati di Spoleto e di Terni con la finalità di realizzare congiuntamente seminari di formazione e di divulgazione, relativi all'utilizzo della piattaforma Conciliaweb e all'attività inerente le procedure di conciliazione nel suo insieme.

Il Corecom anche per l'anno **2022** proseguirà ad organizzare seminari di approfondimento su tematiche di rilevanza che attengono i media, la tutela e la garanzia dei diritti, l'informazione locale.

Nel corso del **2022** si intende anche realizzare un dossier di approfondimento sul tema della comunicazione istituzionale in par condicio e il diritto all'informazione e relativo massimario, con il coinvolgimento di esperti del settore della comunicazione, dell'informazione e giuridico. Nel corso del **2022** proseguirà la comunicazione del Corecom Umbria attraverso il proprio Sito istituzionale e la propria pagina Facebook. Dopo il processo di aggiornamento del sito istituzionale del Corecom che si è avviato nel 2021 allo scopo di rendere più chiare e immediatamente fruibili le informazioni ivi contenute, nel 2022 si procederà al completamento del restyling (contenutistico, oltre che grafico) del sito Corecom. L'attenzione verrà posta al linguaggio, al costante aggiornamento delle informazioni, all'organizzazione degli argomenti per rispondere nel miglior modo alle domande dei cittadini. Per migliorare la conoscenza da parte dei cittadini dell'attività del Corecom si intende, per il **2022**, realizzare uno spot in linea con quello già realizzato da altri Corecom. Inoltre si proporrà di inserire all'interno del **Piano di formazione** di questa Assemblea legislativa, una specifica formazione per il personale della struttura.

Le funzioni proprie

Le funzioni proprie derivano al Corecom da disposizioni normative di leggi a livello nazionale e regionale, e si riferiscono in generale all'esercizio delle attività di garanzia e vigilanza in tema di comunicazioni sul territorio regionale, alle attività mirate a conoscere e monitorare il sistema dei media in Umbria e a sostenere lo sviluppo di una informazione locale a garanzie e a tutela del pluralismo sociale, culturale e politico.

La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR Umbria

Le competenze di Agcom in materia di tutela del pluralismo e della concorrenza nel settore dei media comprendono numerosi e differenti ambiti di intervento. Con delibera n. 13/21/CONS

L'Autorità ha portato a termine il consueto procedimento annuale per la valutazione delle dimensioni economiche del Sistema Integrato delle Comunicazioni (SIC) per l'anno 2019. Il volume dei ricavi complessivi è risultato pari a 18,1 miliardi di Euro pari al 1,01% del PIL, con una riduzione del 1,4% rispetto al 2018. Tale dato segnala una tendenza opposta rispetto a quella rilevata per l'intera economia nazionale. Tra le diverse aree economiche che compongono il SIC, quella dei servizi di media audiovisivi e radio si conferma quella prevalente, con un peso del 48%. Il comparto editoriale, costituito da quotidiani, periodici e agenzie di stampa, resta al secondo posto, mentre prosegue il trend di crescita dell'editoria elettronica e della pubblicità online che raggiunge quasi il 20% del totale dei ricavi, con un incremento di 2 punti percentuali rispetto al 2018.

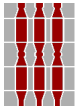
Ricavi complessivi del SIC e delle relative aree economiche. Dati nazionali

Aree economiche	Ricavi (milioni di €)		Variazione 18/19	Composizione %	
	2018	2019		2018	2019
Servizi di media audiovisivi e radio	9.008	8.727	-3,1%	49,0	48,2
Editoria quotidiana e periodica e agenzie stampa	3.869	3.571	-7,7%	21,1	19,7
Editoria elettronica e pubblicità online	3.218	3.531	9,7%	17,5	19,5
Editoria annuaristica	62	43	-31,0%	0,3	0,2
Cinema	689	741	7,5%	3,8	4,1
Pubblicità esterna	360	335	-6,9%	2,0	1,8
Iniziative di comunicazione e sponsorizzazioni	1.167	1.164	-0,3%	6,4	6,4
Totale	18.374	18.112	-1,4%	100,0	100,0

Il Corecom Umbria conduce fin dal 2002 un monitoraggio annuale sui telegiornali della testata regionale Rai Umbria ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale. Il Comitato intende proseguire tale attività in modo sistematico anche nell'anno 2022.

Al 30 giugno 2021 sono state visionate 543 edizioni del TGR Umbria. I dati raccolti sono stati elaborati in singoli report mensili e in due elaborazioni trimestrali che si allegano al presente documento.

Il monitoraggio viene condotto in base alla normativa in tema di pluralismo, imparzialità, indipendenza, obiettività dell'informazione e dell'apertura alle diverse istituzioni e forze politiche,



Regione Umbria
Assemblea legislativa



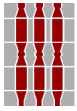
**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

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 della Legge 22 febbraio 2000 n. 28; l'articolo 1, comma 4, della vigente Convenzione tra il Ministero delle comunicazioni e la Rai; gli atti di indirizzo approvati dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi il 13 febbraio ed il 30 luglio 1997; l'art. 11-quater della Legge 28/2000 così come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313 "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 finalizzata alla rilevazione dei tempi di tutti i soggetti politico-istituzionali, sia regionali che nazionali, secondo la metodologia adottata 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); una breve sintesi della notizia; i dati e i tempi relativi ai soggetti presenti nella notizia.

In merito ai soggetti, vengono rilevati tutti i soggetti istituzionali e tutti i soggetti che hanno un'appartenenza politica, sia regionali che nazionali. Per ciascun soggetto viene rilevato il nome e il cognome; il genere; 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). Successivamente viene elaborato il tempo di antenna (il tempo complessivamente dedicato al soggetto politico/istituzionale).

Ogni soggetto registrato viene catalogato secondo le macrocategorie e le microcategorie usate anche da Agcom nella rilevazione nazionale. In merito alla rilevazione dei soggetti istituzionali regionali, si continueranno ad applicare i criteri introdotti nel 2014 quando il Corecom ha rimodulato la categoria "Amministratori locali" introducendo un maggior dettaglio dei vari livelli delle istituzioni locali al fine di renderla più specifica e corrispondente ai soggetti istituzionali regionali. Nel dettaglio, la categoria "Amministratori locali" rimodulata dal Corecom si articola nelle sottocategorie 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 sottocategorie permettono così di disporre di un



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

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). Questa analisi dettagliata consente di disporre anche dei dati relativi all'Assemblea legislativa e ai singoli consiglieri, dati che vengono forniti all'Ufficio stampa della stessa Assemblea.

Per l'anno **2022** si ipotizza una elaborazione trimestrale dei risultati dell'attività al fine di una migliore lettura e comparazione dei dati raccolti. L'Ufficio inoltre si rende sempre disponibile a rispondere a richieste specifiche.

Risorse interne

Verifica del rispetto della par condicio, del divieto di comunicazione istituzionale e attività durante le campagne elettorali

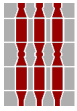
Durante i periodi di campagna elettorale la normativa il Corecom è chiamato a svolgere un'attività di vigilanza più rigorosa e puntuale sia in termini di contenuti e adempimenti da espletare, sia in termini di tempistiche entro le quali le diverse procedure vanno adempiute.

Tale attività è dettata da quanto previsto 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 condotta ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico. Prosegue l'attività di vigilanza sulla diffusione e corretta pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa finalizzata alla verifica del rispetto dei criteri di corretta e completa informazione secondo quanto disposto da Agcom. 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 strettamente "amministrativo", l'apparato preposto si occupa della predisposizione degli atti amministrativi, del raccordo con l'Agcom, del raccordo con la sede regionale Rai in merito alla predisposizione delle Tribune elettorali, nonché dell'assistenza e della consulenza alle emittenti per le attività da espletare durante tutto il periodo elettorale.

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



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Negli anni particolarmente sensibile è diventato il tema del divieto della comunicazione istituzionale sancito dall'art. 9 della Legge 28/2000 tanto da diventare una delle attività prioritarie nei periodi di campagna elettorale. In merito l'Ufficio da una parte viene impegnato in un'attività di consulenza preventiva agli enti che richiedono pareri su particolari aspetti del divieto; dall'altra in quella di verifica degli esposti presentati e, nel caso di ammissibilità, nell'attività istruttoria per le parti di sua competenza.

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.

Risorse interne

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

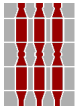
Il Corecom Umbria offre da anni all'Assemblea legislativa un servizio di verifica sull'effettiva messa in onda delle trasmissioni prodotte dall'Assemblea stessa (Telecru, Il Punto e Question Time) da parte delle emittenti televisive locali firmatarie di apposita convenzione (attualmente le emittenti sono 5).

Il Corecom svolge la verifica puntuale della trasmissione, attività che si concretizza nel visionamento sistematico della programmazione televisiva delle emittenti in base ai calendari di messa in onda concordati con l'Assemblea. Il controllo dei video, per la quasi totalità delle emittenti firmatarie, è possibile grazie alle registrazioni rese disponibili dal sistema di cui il Servizio si è dotato per l'espletamento delle attività di vigilanza e controllo delegate da Agcom.

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

Nel corso del 2021 l'attività ha interessato 5 emittenti televisive locali.

Il Corecom si impegna a fornire tale servizio all'Assemblea legislativa anche nel **2022**.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Risorse interne

Le funzioni delegate

Premessa

Con il primo documento elaborato nell'anno 2002 dal tavolo tecnico congiunto, costituito da autorità, giunte regionali, consigli regioni e coordinamento Corecom sono stati definiti lo schema della convenzione-tipo e la ripartizione delle risorse, prevedendo una fase di sperimentazione che assegnò ai comitati 5 deleghe, in materia di monitoraggio e vigilanza con riferimento al settore radiotelevisivo locale, l'esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazioni e diffusione dei sondaggi e il tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.

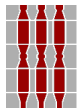
Relativamente a questa ultima delega, l'accordo quadro del 2008 ha rappresentato l'inizio del processo, chiusa la fase di sperimentazione nel 2007, finalizzata a garantire l'esercizio delle suddette funzioni delegate a partire dalla definizione delle controversie.

l'accordo quadro siglato a novembre 2017 e attualmente ancora in vigore, in seguito all'intesa tra le parti sulla proroga al 21/12/2021, ha innovato profondamente il quadro giuridico, prevedendo, in particolare all'art. 2 la definizione delle "strutture Corecom dedicate" quali uffici che operano in nome e per conto dell'Agcom delle funzioni delegate, il rilascio a Corecom della piattaforma digitale Conciliaweb, l'istituzione della commissione paritetica nazionale e il trasferimento dei fondi annuali Agcom per l'esercizio delle funzioni delegate, ripartiti tra i Corecom ancora con i criteri stabiliti dall'accordo quadro del 2008, su cui in corso d'opera, si sarebbe dovuto avviare un revisione dei suddetti criteri per intercorsi mutamenti di patto e di diritto.

Con delibera Agcom 683/20/CONS, previa intesa delle conferenze delle regioni e delle assemblee legislative il termine di scadenza delle convenzioni, così come già sopra menzionato è stato prorogato al 31/12/2021, in vista dell'adozione del nuovo accordo quadro e delle conseguenti convenzioni.

Nelle motivazioni dell'anzidetta delibera Agcom viene riportato l'opportunità di una riforma relativa alle funzioni delegate ai Corecom "anche alla luce di alcuni profili critici nello svolgimento delle deleghe nonché nell'esigenza di aggiornamento della delibere 53/99 e dell'accordo quadro 2018".

In attesa della sottoscrizione del nuovo accordo quadro, la complessa natura istituzionale del Corecon organo regionale titolare di competenze proprie, nonché destinatario di funzioni delegate appunto dall'Agcom richiede un continuo presidio su aree tematiche soggette a frequenti innovazioni normative e tecnologiche che devono essere assolte.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale

Dal 2010 il Corecom svolge regolarmente la vigilanza sulle materie delegate da Agcom. In base alle indicazioni e alle richieste di Agcom, tale attività prevede ogni anno il monitoraggio a campione del 30% dell'emittenza televisiva locale per un arco temporale di 7 giorni consecutivi.

Per la scelta delle emittenti, il Comitato nel 2021 ha proceduto con un sorteggio casuale tra tutte le emittenti operative sul territorio. Nel 2022 si seguirà il criterio della rotazione indicato da Agcom effettuando un sorteggio 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.

Attraverso il monitoraggio h24 della programmazione delle emittenti il Corecom verifica il rispetto della normativa vigente in tema di:

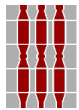
- Garanzie dell'utenza e tutela dei minori;
- Pluralismo politico-istituzionale;
- Comunicazioni commerciali;
- Obblighi di programmazione.

In tema di Garanzie dell'utenza e tutela dei minori e verifica del pluralismo politico-istituzionale, già prima del conferimento della delega da parte dell'Autorità, il Corecom Umbria aveva avviato propri progetti (verifica del rispetto delle norme per la tutela dei minori e le garanzie dell'utenza; vigilanza sull'informazione sportiva; vigilanza sulla messa in onda di programmi erotici e quella sulla messa in onda di programmi a pagamento; rilevazione dati sul pluralismo politico-istituzionale nella testata TGR Umbria) finalizzati ad assicurare il rispetto delle normative vigenti.

Per l'espletamento dell'attività, il Corecom dispone di un proprio sistema interno per la registrazione dei segnali video, collocato presso la sede di Perugia dell'Assemblea legislativa. Grazie a questo sistema riesce a registrare e archiviare le programmazioni di quasi la totalità delle emittenti televisive regionali. Per quelle il cui segnale non è captato dalla sede, l'ufficio procede a richiedere alle emittenti i materiali video necessari per il visionamento.

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 presenza all'interno del Servizio di personale dotato di consolidata professionalità ed esperienza, che da anni collabora con la Struttura, in grado di garantire tempestività della vigilanza e tempi rapidi di risposta a segnalazioni di eventuali violazioni.

In ogni programma di attività e relazione si tiene a sottolineare come tali adempimenti siano molto specifici e complessi (solo per fare un esempio, ogni area di vigilanza prevede riferimenti normativi



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

propri e specifici), tali da richiedere profili esperti, specificatamente formati e specializzati per il suo espletamento.

Al 30 giugno 2021 l'attività ha interessato una emittente televisiva regionale; dai monitoraggi effettuati non sono emerse violazioni.

Nel corso del 2022 saranno monitorate, a seguito di sorteggio da parte del comitato ulteriori 2 emittenti televisive locali, come da disposizioni e linee di indirizzo dell'Autorità per le garanzie e telecomunicazioni.

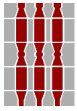
Metodologie di analisi

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.

L'attività di monitoraggio h24 posta in essere dal Corecom permette di verificare l'eventuale messa in onda di programmi o singole scene ritenuti lesivi dei diritti fondamentali della persona, che contengono 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 o che presentano scene di violenza gratuita o insistita o efferata ovvero pornografiche. Nell'analisi, particolare attenzione è stata rivolta alla tutela dei minori. 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 n. 39/2002, artt. 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).

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.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Pluralismo politico-istituzionale

Al fine della verifica del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva, oggetto di monitoraggio sono notiziari, programmi di informazione e 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 inizio e fine della messa in onda, durata, 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" (descritto al punto 2 della presente relazione, "La verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale nel TGR Umbria).

I dati rilevati nel corso del monitoraggio vengono elaborati secondo le tabelle richieste dall'Agcom:

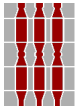
- tempi di notizia/parola/antenna nei telegiornali sia in tutte le edizioni che nelle edizioni principali;
- tempi di parola nei telegiornali secondo la variabile sesso;
- tempi di parola nei programmi extra-tg;
- tempi di parola nei programmi extra-tg secondo la variabile sesso.

Comunicazioni commerciali

Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia (artt. 36bis, 37, 38, 39, 40 e 40bis del D.lgs. 177/05 come modificato dal D.lgs. 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 per un periodo di 7 giorni consecutivi per ciascuna emittente, suddividendo la giornata televisiva in 24 fasce orarie, così come indicato dalle metodologie di analisi fornite dall'Autorità garante.

Per ogni evento pubblicitario rilevato viene registrato

- data di messa in onda;
- orario di inizio e di fine;
- durata complessiva;
- fascia oraria di programmazione;
- tipologia dell'evento pubblicitario.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

I controlli sulla pubblicità, così come richiesto da Agcom, verificano il rispetto degli obblighi in merito a:

- Affollamento: controllo delle percentuali di pubblicità oraria e giornaliera trasmessa;
- Posizionamento: controllo delle modalità di inserimento dei messaggi pubblicitari nei programmi;
- Divieto di trasmissione;
- Riconoscibilità del messaggio pubblicitario e divieto di pubblicità occulta.

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

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

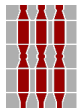
Obblighi di programmazione

Il monitoraggio h24 delle emittenti in tale ambito è condotto ai sensi del Nuovo Regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale. L'art. 3 comma 7 del Regolamento 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, senza specificare ulteriori condizioni di distribuzione dell'orario di programmazione nell'arco della settimana.

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 nel primo semestre dell'anno (1 gennaio-30 giugno 2021).

Periodo: 1 gennaio – 30 giugno 2021	Attività svolte
Pluralismo	
Numero di ore monitorate	130
Numero di emittenti monitorate (TGR + emittenza privata locale)	1
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	298
Numero di emittenti monitorate	2
Numero procedimenti avviati	0
di cui conclusi con relazione all'Agcom	0
Esposti pervenuti in campagna elettorale	
di cui trasmessi ad Agcom per seguito di competenza	0
Verifiche su messa in onda dei programmi prodotti dall'Assemblea legislativa	
Numero di emittenti monitorate	5
Numero di giorni monitorati	307

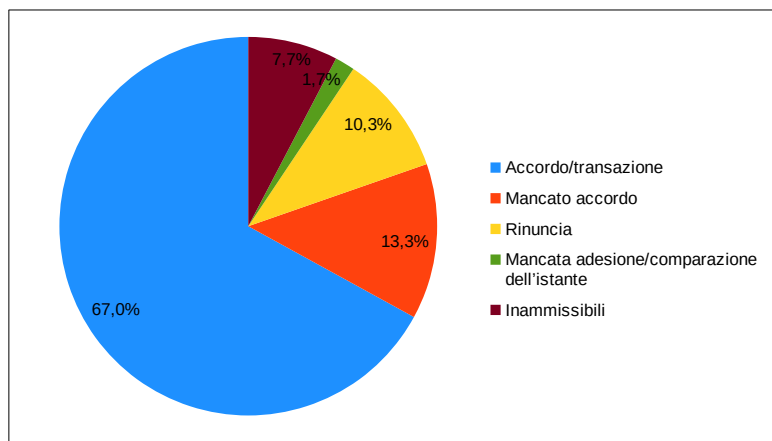


Le Conciliazioni delle controversie tra Operatori di comunicazione ed utenti, assunzione di Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio e Definizioni delle Controversie

L'attività di conciliazione del Corecom Umbria è disciplinata dalla delibera Delibera Agcom n. 203/18/CONS come modificata dalla delibera n. 353/19/CONS e consente agli utenti singoli o associati, oppure agli stessi operatori di comunicazioni elettroniche, in caso di insorgenza di un contenzioso, che sia una contestazione dell'istante o un disservizio causato dall'operatore, di rivolgersi al Corecom per tentare di risolvere la controversia in sede conciliativa sottoscrivendo un verbale di accordo che ha valore di titolo esecutivo. Per la sottoscrizione dei verbali si appone una firma elettronica tramite generazione di codice OTP.

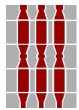
La procedura di conciliazione, fatta eccezione per le richieste presentate dagli operatori telefonici, in sintesi prevede di collegarsi ad una piattaforma digitale dell'Agcom messa a disposizione dei Corecom denominata ConciliaWeb.

Il tentativo di conciliazione è obbligatorio e costituisce una condizione di procedibilità prima di ricorrere alla giustizia ordinaria.



L'attività di conciliazione e di definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni è una delle funzioni di garanzia fondamentali che il Corecom svolge nei confronti dei cittadini e delle imprese dell'Umbria.

Nell'esercizio di tali funzioni, il Corecom ha potuto favorire un'alta percentuale di esiti positivi con la sottoscrizione di accordi in conciliazione, senza sovraccaricare il giudice ordinario, riconoscendo



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

direttamente agli istanti indennizzati e rimborso di costi indebitamente versati, in tempi brevi, certi e senza costi aggiuntivi per la procedura .

Non va dimenticato che , grazie all'attività di conciliazione e definizione delle controversie del Corecom, ogni anno la Regione Umbria restituisce ai cittadini e alle imprese una cifra consistente di rimborsi, che l'Autorità è in grado di estrarre dalla piattaforma Conciliaweb, il che rende il Corecom, nell'ambito della pubblica Amministrazione, una impresa pubblica virtuosa per quel che riguarda il rapporto fra costi e ricavi, nel senso che, come struttura, costa alla comunità assai meno di quanto nel complesso le restituisce.

Le innovazioni introdotte con l'avvio della piattaforma ConciliaWeb hanno consentito di velocizzare le procedure di conciliazione e di definizione, massimizzando l'efficienza del servizio. Ciò ha consentito di svolgere a distanza tutte le conciliazioni, anche durante la pandemia dovuta al Covid 19, senza alcun rinvio o ritardo.

Attività di conciliazione: conciliazioni in udienza e semplificate

Il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera Agcom n. 203/18/CONS come modificata dalla delibera n. 353/19/CONS) prevede due tipologie di conciliazioni: in udienza e semplificate. In entrambe le procedure è prevista una fase iniziale di negoziazione diretta in cui l'istante interagisce direttamente con l'operatore. Se la negoziazione non va a buon fine viene esperito il tentativo di conciliazione.

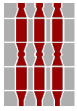
Le conciliazioni semplificate vengono svolte per le materie indicate all'art. 8 comma 2 del Regolamento e nel caso siano coinvolti più operatori. In questa procedura il Conciliatore può intervenire nello scambio di messaggi con le parti e formulare una proposta di accordo.

Le conciliazioni in udienza, si svolgono in video conferenza o in audio conferenza attraverso la piattaforma ConciliaWeb, secondo un calendario concordato con gli operatori.

A conclusione del tentativo di conciliazione viene redatto un verbale di accordo o di mancato accordo che va firmato da tutte le parti coinvolte mediante l'inserimento del codice OPT così come previsto dalla Delibera Agcom n. 339/18/CONS come modificata dalla Delibera 670/20/CONS.

Assunzione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio per le conciliazioni

La delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 353/19/CONS, disciplina anche i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio. Gli utenti, insieme all'istanza di conciliazione o di definizione della controversia, possono chiedere , tramite la piattaforma ConciliaWeb, l'adozione di un provvedimento temporaneo che garantisca la continuità nell'erogazione del servizio ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

in uso, sino al termine della procedura. Trattandosi di procedura d'urgenza, l'espletamento della stessa va garantito dal personale del Corecom con continuità.

Adempimenti in materia di privacy

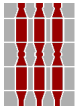
Anche per il prossimo anno in materia di anticorruzione, privacy e trasparenza il Corecom Umbria presiederà con costanza agli adempimenti relativi all'applicazione delle norme generali in materia in conformità a quanto previsto dalle specifiche normative (Legge n. 190/2012, D. lgs. n. 33/2013) ed in ossequio al piano triennale di prevenzione della corruzione dell'Assemblea Legislativa. Per quanto riguarda la normativa sulla privacy (Regolamento Europeo n. 679/2016 e D. lgs. n. 196/2003 e ss. mm. ii.) per i procedimenti gestiti tramite piattaforma ConciliaWeb, la privacy è regolata da apposito Accordo sottoscritto tra il Presidente di Agcom, titolare dei dati, il Presidente del Corecom, che ne diviene responsabile e il Presidente della Regione Umbria. In particolare, il trattamento dei dati relativi ai procedimenti svolti su piattaforma Conciliaweb è stato sottoscritto un accordo tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (Agcom) ed il Comitato Regionale per le Comunicazioni dell'Umbria per la nomina del Responsabile del trattamento dei dati sulla piattaforma Conciliaweb ex art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 accessorio alla convenzione tra il Corecom e l'Autorità Garante delle Comunicazioni. In base a tale accordo, la gestione dei dati sulla piattaforma Conciliaweb prevede la presenza di 4 profili di responsabilità, con relative autorizzazioni, riferiti ai collaboratori che hanno accesso a Conciliaweb.

Questi profili a seguito della messa a disposizione, nei primi mesi del 2020, da parte di AGCOM della specifica piattaforma informatica (denominata UNIO) su cui caricare le autorizzazioni sono regolarmente censiti ed aggiornati. L'attività di costante aggiornamento proseguirà anche nel 2022, eventualmente adeguandosi alla nuova piattaforma che AGCOM ha preannunciato in sostituzione di UNIO.

Attività di promozione del servizio con Numero verde e Sportello informativo

Proseguirà, anche nel corso del 2022, l'attività informativa e di sportello al pubblico attraverso il Numero verde dedicato, attualmente attivo 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00).

Al fine di assicurare agli utenti deboli adeguata assistenza sarà necessario aggiornare la formazione del personale Corecom e attivare un piano di formazione anche per l'Ordine degli Avvocati, le associazioni di categorie e gli utenti deboli per la corretta redazione delle istanze.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Attraverso il sito internet del Corecom, infine, gli utenti verranno costantemente aggiornati circa le modifiche normative, gli orientamenti espressi da Agcom e tutte le notizie utili in materia di risoluzione delle controversie nell'ambito delle telecomunicazioni.

La Definizione 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).

I dati in nostro possesso evidenziano che le istanze di definizione si attestano sempre su numeri decisamente elevati: 214 per il primo semestre 2019 e 189 per il primo semestre 2020 e 150 per il primo semestre 2021.

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 300 istanze nel 2021.

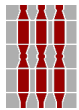
In ordine poi alle istanze di provvedimento temporaneo sono state presentate, nel primo semestre 2021, 165 domande, comprensive di istanze riferite sia a procedimenti di conciliazione che di definizione. Se si fa la stessa ipotesi avanzata per le istanze di definizione della controversia, si può presumere che le richieste di provvedimento temporaneo per il 2021 saranno, complessivamente, 330.

L'elevato numero di istanze depositate nel corso degli anni conferma l'utilità dello strumento offerto agli utenti che, anche in questa "seconda fase", è completamente gratuito e consente una rapida soluzione della controversia, spesso in via bonaria: nel primo semestre del 2021, stando ai dati che è possibile estrapolare da Conciliaweb, si sono conclusi con accordo in udienza ben 94 procedimenti.

Preme evidenziare che, anche in tempo di pandemia, il sistema ha funzionato a pieno regime ed è stato fornito agli utenti lo stesso servizio, sia in termini di quantità che di qualità, degli anni precedenti.

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), elemento questo di sicuro sollievo soprattutto nella congiuntura economica causata dalla ben nota pandemia da Covid-19.

Passando ad aspetti squisitamente organizzativi, va rilevato che nell'anno 2022 continuerà l'impegnativa attività sia ordinaria per la definizione delle controversie che di informazione e di



supporto all'utenza, a volte in difficoltà per l'utilizzo delle nuove tecnologie, sia di formazione ed aggiornamento.

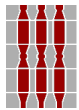
Tanto premesso, per l'anno 2022 e con riguardo all'attività di definizione delle controversie, ci si propone di:

- approntare strategie volte ad accrescere la conoscenza, da parte della popolazione umbra, dei servizi gratuiti offerti dal Corecom per la definizione delle controversie e del loro funzionamento, intervenendo in via prioritaria sul sito internet istituzionale, rendendolo agevolmente fruibile anche da parte soggetti poco avvezzi all'utilizzo delle nuove tecnologie ed eventualmente servendosi, più in generale, di canali di ampia diffusione in internet;
- intensificare l'attività finalizzata alla facilitazione della conclusione di accordi transattivi antecedenti alla celebrazione dell'udienza di discussione o della delibera conclusiva del procedimento;
- tenuto conto del notevole tecnicismo della materia, ora gestito interamente on line, che richiede conoscenze, abilità e specifica competenza del settore delle telecomunicazioni, oltre a quella giuridica, promuovere l'attività di formazione per il personale addetto mediante corsi, seminari, workshop e convegni.

Andamento delle istanze del contenzioso

Valori assoluti	2021*
Istanze di conciliazione	1152
Istanze di definizione	150
<i>Istanze di provvedimento Temporaneo</i>	<i>165</i>
Totale	1467

*: primi sei mesi 2021



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

La gestione del ROC (Registro operatori di comunicazione)

Il registro degli operatori di comunicazione (Roc) è un registro unico adottato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) con la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari garantendo così l'applicazione delle norme del settore quali quelle concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo o il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere. La delibera n. 666/08/CONS (Allegato A - Regolamento per l'organizzazione la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione) stabilisce che sono tenuti all'iscrizione gli Operatori di rete, i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV-R) e fornitori di contenuti, i fornitori di servizi interattivi associati o di accesso condizionato, i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità, le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi, le agenzie di stampa a carattere nazionale, gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste i soggetti esercenti l'editoria elettronica, le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica, gli operatori economici esercenti l'attività di call center, i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione, i fornitori di servizi di intermediazione on line, i fornitori di motori di ricerca in line.

Recentemente, a seguito dell'entrata in vigore delle legge 30 dicembre 2020 n. 178, recante "bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023", la normativa di riferimento del ROC è stata oggetto di aggiornamenti, infatti, la delibera AGCOM n. 200/21/CONS ha modificato gli allegati A B e D alla delibera AGCOM n. 666/08/CONS e s.m.i. ("Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di Comunicazione"), estendendo l'obbligo di iscrizione anche ai fornitori di motori di ricerca on line: persone fisiche o giuridiche che, anche se non stabilite o residenti nel territorio nazionale, forniscono, od offrono di fornire, un motore di ricerca on-line, come definito dal Regolamento (UE) 2019/1150, in lingua italiana o agli utenti stabiliti o residenti in Italia.

Per l'iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione non sono richiesti documenti cartacei. Il Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC prevede soltanto la trasmissione per via telematica ,attraverso il portale www.impresainungiorno.gov.it , di una serie di modelli, che variano in base alla natura giuridica ed all'attività svolta dagli operatori che richiedono l'iscrizione. Il sistema informatizzato di gestione del Roc è in cooperazione applicativa con il Registro imprese delle Camere di commercio permettendo così di avere dati sempre aggiornati sull'assetto societario. L'accesso al Registro degli Operatori di Comunicazione e l'accesso agli adempimenti è consentito attraverso l'uso della Carta Nazionale dei Servizi (CNS), distribuita in forma di smart card (formato carta di credito) o di chiavetta USB dalle Camere di Commercio provinciali, e dal 2020 anche con lo SPID.

Per quanto riguarda il ROC è da menzionare la comunicazione all'Informativa Economica di Sistema (IES) che è una dichiarazione annuale cui sono obbligati gli operatori dei settori dei media

e riguarda i dati anagrafici ed economici sull'attività svolta dagli operatori interessati, al fine di raccogliere gli elementi necessari per adempiere a precisi obblighi di legge (tra i quali si ricordano, a mero titolo esemplificativo, le analisi di mercato, la relazione annuale la valorizzazione del sistema integrato delle comunicazioni e la verifica dei relativi limiti, le indagini conoscitive) e consentire l'aggiornamento della base statistica degli operatori di comunicazione.

Lo IES al momento viene gestito da AGCOM.

I soggetti iscritti al ROC del Corecom Umbria alla data di giugno 2021 sono n. 258.

Il Corecom Umbria, su delega di AGCOM si occupa dal 2012 delle attività relative alle iscrizioni ROC, del rilascio delle certificazioni di iscrizione ROC a livello regionale, delle cancellazioni ROC, della gestione della comunicazione annuale dell'assistenza agli iscritti.

I provvedimenti di iscrizione ROC nel periodo gennaio/giugno 2021 sono stati 10, prevalentemente imprese individuali e S.R.L, fornitrici di servizi di comunicazione elettronica, operatori economici che esercitano attività di call center, operatori che esercitano attività di radiodiffusione televisiva e sonora, operatori fornitori di contenuti radiofonici locali ed operatori che esercitano attività di editoria.

I provvedimenti di cancellazione ROC nel periodo gennaio/giugno 2021 sono 3, due ad istanza di parte e l'altra di ufficio.

In questo periodo caratterizzato dal Covid non si è registrato rispetto agli anni passati un aumento di cancellazioni per la chiusura di attività.

Nel periodo da gennaio a giugno 2021 sono state annullate due richieste di iscrizione ROC riferite a due operatori esercenti entrambi attività di call center.

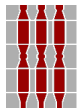
Registro operatori di comunicazione Umbria	gen-giugno 2021
Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0
Iscrizioni	10
Cancellazioni	3
Numero iscritti	258

Inoltre, relativamente alla gestione del registro viene fornito un servizio di informazione e consulenza agli operatori e agli studi specializzati, anche con riferimento agli interventi di assistenza informatica relativo all'accesso al portale www.impresainungiorno.gov.it.

L'attività del riegstro degli operatori di comunicazione comporta inoltre l'espletamento di un attività di sollecito e di monitoraggio inerenti l'invio da parte degli operatori delle proprie comunicazini annuali, adempimento obbligatorio ai sensi del vigente regolamento Agcom

Risorse interne

L'esercizio del diritto di rettifica



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Tra le competenze delegate al Corecom rientra la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo regionale.

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 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.

Nel corso del **2022** il Corecom Umbria provvederà all'esercizio della funzione ponendo in essere i procedimenti e le attività previste dalle leggi vigenti.

Risorse interne

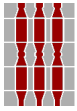
La vigilanza sui sondaggi

Al Corecom è delegata la funzione di vigilanza sul rispetto della normativa in tema di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

L'attività consiste nella verifica sulla corretta pubblicazione e divulgazione delle rilevazioni demoscopiche, ivi comprese quelle politico-elettorali, sia durante che al di fuori dei periodi di campagna elettorale 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 2022 il Corecom continuerà ad espletare tale funzione al fine di assicurare il rispetto dei criteri di corretta e completa informazione attraverso sia il monitoraggio diretto dei media, sia su eventuali segnalazioni provenienti 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.



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Le altre attività

I Programmi dell'Accesso

I programmi dell'accesso televisivo e radiofonico rientrano tra le funzioni proprie del Corecom. L'accesso è regolato dalla Legge n. 103 del 14 aprile 1975 dal "Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni della concessionaria del servizio pubblico regionale" approvato con propria deliberazione del Corecom n. 17 del 24 ottobre 2000 e dal Protocollo d'intesa tra Corecom Umbria e Rai radiotelevisione italiana sede regionale per l'Umbria approvato con delibera del Comitato n. 41 del 10.04.2017 con durata triennale, tacitamente rinnovabile, in corso di aggiornamento.

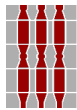
L'Accesso è una facoltà data a determinate categorie di gruppi di interesse sociale e politico, specificamente individuate dalla legge, di fruire liberamente di una percentuale prefissata dei programmi televisivi e radiofonici del Servizio pubblico. In base alla L. 103/1975, il Corecom è competente in materia di diffusione radiofonica e televisiva di spazi a disposizione di soggetti collettivi (partiti e gruppi rappresentati 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 Corecom, l'attività in materia di programmi di accesso riguarda l'emissione degli avvisi, la programmazione trimestrale e l'istruttoria delle domande di accesso.

Risorse interne

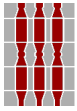
Il fabbisogno delle risorse umane e finanziarie

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 2022.

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



RISORSE FINANZIARIE FONDI CORECOM ANNO 2022			
FONDI FUNZIONI DELEGATE AGCOM	103.333,83		
FONDI FUNZIONI PROPRIE BILANCIO REGIONALE	56.200,00		
TOTALE FONDI ANNO 2022		159.533,83	
UTILIZZO SOMME			
FUNZIONI DELEGATE AGCOM			
Missioni	8.333,83	1.03.02.02.000	
Seminario e iniziative	15.000,00	1.03.02.02.000	
Progetto media education	40.000,00	1.03.02.99.000	
Attività di comunicazione	15.000,00	1.03.02.99.000	
Convenzioni Università	25.000,00	1.04.01.02.000	
TOTALE SPESA FONDI AGCOM			103.333,83
FUNZIONI PROPRIE			
Progetto Media e territorio	50.000,00	1.04.02.99.000	
Contributo associazioni private	6.200,00	1.04.04.01.000	
TOTALE SPESA FONDI REGIONALI			56.200,00
A PAREGGIO		159.533,83	159.533,83



Regione Umbria
Assemblea legislativa



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**