



Programma di attività del Corecom Umbria

Anno 2020

**Approvato con Delibera
n. 47 del 29 agosto 2019
e scheda tecnica integrata con delibera n. 54 del 30
settembre 2019**

1. Premessa

Istituiti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (previsti dalla legge n. 249/1997), i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) rappresentano un'Autorità indipendente a impianto decentrato, con la specificità di essere organi locali di governo, garanzia e controllo nel settore della comunicazione. Si tratta di 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, la quale 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 - 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 scaturenti 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 legge regionale sull'editoria 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 22 luglio 2018.

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 particolare, 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 il cui allegato è stato modificato dalla delibera Agcom n. 353/19/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 2018, ha avuto un impatto importante sulla organizzazione. In particolare, si è avuto un forte aumento delle definizioni che è stato gestito con le "buone pratiche" ed i suggerimenti che l'Autorità ha fornito in merito.

Nel 2019 il Corecom Umbria è stato impegnato nella diffusione, soprattutto in termini conoscitivi, del nuovo sistema Conciliaweb. Obiettivo che, anche per il 2020, sarà portato avanti attraverso una campagna di "conoscenza" per diffondere tra gli umbri l'uso 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 2020, inoltre, il Corecom si propone di contribuire con la propria azione alla qualificazione dei contenuti dell'informazione locale, in particolare portando avanti 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. Tra l’altro, nel 2018, visti gli ottimi risultati raggiunti nel 2017, 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 hanno continuato a “raccontare” quanto di costruttivo è accaduto nelle zone colpite dal sisma. Il progetto, presentato a Roma, presso la sede dell’Autorità, e portato avanti appunto anche nel 2018, ha avuto l’obiettivo di non far spegnere i riflettori sulle aree colpite dal terremoto, ma continuare a far emergere storie ed esperienze utili, quindi positive, a rendere più solida la ricostruzione.

Anche per il prossimo anno, come spiegheremo più dettagliatamente nelle prossime pagine, si punterà a portare avanti un Progetto Tv di Comunità che mirerà ad individuare un tema vicino al quotidiano delle persone che merita di essere raccontato per essere valorizzato, utilizzando sempre una comunicazione che parte dal basso - così come si è fatto con i progetti Tv di Comunità 2017, 2018 e 2019. Per il 2020 non sarà più incentrato sul tema “post terremoto”, ma sarà inteso a dare voce, in chiave positiva, alle realtà di tutto il territorio regionale, e rivolto ad un pubblico giovane.

Nel 2020 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 Gennaio 2018. A tal proposito, per il prossimo anno si prevedrà 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 2020, prendendo spunto dal già citato disegno legge sull’editoria regionale, sarà portato avanti 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 sulla testata TGR Umbria ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico-istituzionale. Il Comitato intende proseguire tale attività in modo sistematico anche nell’anno 2020. Tale continuità potrà essere garantita dalla presenza e dal lavoro degli esperti impegnati a svolgere da anni la funzione di vigilanza e controllo, al momento sicura soltanto fino ad agosto 2020.

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 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 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 privata 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 renderla più specifica e “specchio” quanto più fedele dei soggetti istituzionali presenti a livello locale. 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, Anoi, 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 in un report annuale ma l'Ufficio è sempre disponibile a rispondere a richieste specifiche.

La verifica del rispetto della par condicio in periodo elettorale

L'autunno 2019 vedrà l'Ufficio impegnato nella campagna elettorale per le elezioni regionali, periodo, come tutti quelli elettorali, in cui l'attività di vigilanza che il Corecom è chiamato a svolgere diventa estremamente più delicata e puntuale sia in termini di contenuti e adempimenti da espletare, sia in termini di tempistiche entro le quali le diverse procedure vanno svolte.

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 svolta. Per tutto il periodo elettorale viene svolto un monitoraggio "a tappeto" sulla programmazione dei media locali ai fini della verifica del rispetto del pluralismo politico.

Si fa più serrata 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. 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.

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 stessa (Telecru, Il Punto e Question Time) da parte delle emittenti televisive locali firmatarie di apposita convenzione.

Il Corecom svolge la verifica puntuale della trasmissione, 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 al Responsabile dell'Ufficio Stampa dell'Assemblea legislativa per gli ulteriori adempimenti.
Il Corecom intende continuare a fornire tale assistenza all'Assemblea legislativa anche nel 2020.

3. Le funzioni delegate

Il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale

Dal 2010 il Corecom svolge regolarmente la 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, mediante un organico e sistematico monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisive locali, nella verifica del rispetto da parte delle emittenti televisive private locali della normativa vigente in tema di:

- 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 su propria iniziativa 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 da parte di Agcom.

Ogni volta si tiene a sottolineare come tale attività sia molto specifica e complessa, tale da richiedere profili specificatamente formati e specializzati per il suo espletamento.

Oltre alla verifica del rispetto degli obblighi dei concessionari e della normativa in materia di audiovisivo, e 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.

In merito agli aspetti "pratici" dell'attività svolta, il Corecom dispone di un sistema interno per la registrazione dei segnali video, collocato presso la sede dell'Assemblea legislativa di Perugia e di Terni. Grazie a questo sistema riesce a captare e archiviare le programmazioni di quasi la totalità delle emittenti televisive regionali il cui segnale è captato presso le sedi. Per quelle che non riescono ad essere registrate direttamente, 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 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 in particolare la 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 presentino 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).

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 dell'osservanza 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").

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 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.

I controlli sulla pubblicità, così come richiesto da Agcom, hanno verificato 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 2019) comprensivo sia dell'attività condotta per le funzioni delegate, sia di quella espletata in occasione delle consultazioni elettorali (elezioni europee e elezioni amministrative del 26 maggio 2019), sia di quella ordinaria.

Periodo: 1 gennaio – 30 giugno 2019	Attività svolte
Pluralismo	
Numero di ore monitorate	1135
Numero di emittenti monitorate (TGR + emittenza privata locale)	8
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	1135
Numero di emittenti monitorate	8
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	3 2
Verifiche su messa in onda dei programmi prodotti dall'Assemblea legislativa	
Numero di emittenti monitorate	8
Numero di giorni monitorati	552

A quanto elencato in tabella si aggiunge l'attività di assistenza e supporto alle emittenti locali, al TGR nonché agli enti pubblici in merito alla comunicazione istituzionale, non quantificabile.

Le Conciliazioni, i Provvedimenti Temporanei e le Definizioni delle Controversie

Le Conciliazioni e i Provvedimenti Temporanei

Il 31 dicembre 2017 l'Autorità Garante per le Comunicazioni, insieme alla Conferenza delle regioni e delle Province autonome, alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e province autonome, con la definizione del nuovo Accordo quadro, ha confermato al Corecom 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 distanza di un anno circa dall'entrata in vigore della piattaforma completamente on line per la gestione e risoluzione delle controversie l'Autorità Garante è intervenuta nuovamente sulla materia con la delibera 353/19/CONS,

approvando un nuovo regolamento sulle procedure. La prima novità riguarda la possibilità, per gli utenti, di decidere di farsi rappresentare da Associazioni di consumatori o avvocati iscritti all'albo professionale.

In altri termini, come è possibile leggere nella nuova delibera, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura anche tramite un soggetto accreditato, al quale viene conferito mandato tramite un modello presente sulla piattaforma, che andrà allegato all'istanza stessa.

Nello specifico, le Associazioni di consumatori agiscono però come soggetto accreditato solo per quanto concerne le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica.

La delibera ha aggiunto anche altre piccole novità volte a limare il meccanismo, per rendere più agevole la registrazione e l'accesso alla piattaforma per depositare le istanze. Il procedimento di registrazione e accesso può essere anche svolto presso il Corecom della propria regione, qualora si sia impossibilitati ad effettuarla online. Nelle strutture del Corecom l'utente verrà guidato nell'inserimento dei dati e potrà procedere con la registrazione e la compilazione dell'istanza. In caso la delega, la registrazione va fatta comunque a nome dell'utente interessato all'istanza.

Chiaramente, la compilazione dell'istanza su Conciliaweb andrà svolta inserendo tutti i dati richiesti e i diversi allegati. Il fascicolo documentale inviato per l'istanza sarà però aggiornabile in seguito, ma gli elementi già inseriti non potranno essere modificati o rimossi. Il fascicolo può anche essere integrato con nuovi appunti testuali volti a fornire una maggiore completezza informativa.

Avviata la procedura telematica, essa prevede che nei primi 20 giorni dalla presentazione dell'istanza le parti abbiano la possibilità di dialogare tramite la piattaforma per scambiare eventuali proposte d'accordo. Si tratta di una negoziazione diretta chiaramente non obbligatoria. Trascorsi i 20 giorni, sarà possibile procedere con la conciliazione semplificata o in udienza, a seconda delle materie trattate. Nel secondo caso si potrà partecipare accedendo a una stanza virtuale in videoconferenza.

I tempi della procedura variano, ma tendenzialmente essa si potrà concludere entro 30 giorni, al termine dei quali l'utente si potrà rivolgere alla giustizia ordinaria, avendo formalmente adempiuto all'onere di svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Il portale ConciliaWeb consente 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.

In determinati casi la procedura di conciliazione può non prevedere l'incontro telematico delle parti ma semplicemente uno scambio di comunicazioni tra le parti e il conciliatore il quale può trasmettere alle parti una proposta di soluzione conciliativa (c.d. procedura semplificata).

Questa particolare procedura si può attivare per le seguenti materie:

- Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- 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 o recesso.

Se le parti accettano il conciliatore, entro 30 giorni dall'avvio della procedura, redige il verbale di esito positivo.

PROVVEDIMENTI TEMPORANEI (URGENTI) - Formulario GU5 tramite la piattaforma Conciliaweb

L'utente, insieme o nelle more di un'istanza per la conciliazione o per la definizione della controversia, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'uso di terminali ad esso associati o della numerazione in uso.

Quindi in tutti i casi di interruzione del servizio non leciti (non dovuti per esempio ad una morosità con invio di debito preavviso), l'utente può chiedere al Corecom un provvedimento urgente presentando telematicamente il formulario GU5 unitamente all'istanza di conciliazione. Il Corecom, entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazioni alle parti. Se sono coinvolti altri operatori il provvedimento può riguardare anche loro. Gli operatori che non rispettano il provvedimento -che ha un termine di esecuzione- sono sanzionabili.

Per quanto riguarda i casi di interruzione illecita si ricorda in proposito che l'operatore, anche in caso di ripetuti ritardi di pagamento o ripetuti mancati pagamenti deve innanzitutto informare l'utente con un congruo preavviso e disporre la sospensione del solo servizio non pagato.

Non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione per i quali quindi sia pendente una procedura di reclamo.

Per ritardato o mancato pagamento ripetuto si intende quello ripetuto nell'arco dei sei mesi precedenti la scadenza della fattura. Non può intendersi come tale se nei sei mesi precedenti i pagamenti sono stati regolari.

Per ritardato pagamento si intende quello avvenuto almeno 15 giorni oltre la scadenza.

Con l'introduzione della piattaforma Conciliaweb è cambiato, in modo 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.

Per quanto riguarda il confronto statistico tra le attività dell'ultimo semestre 2018 (1 luglio/31 dicembre) e quella del primo semestre 2019 (1 gennaio/30 giugno) si possono già fare le prime considerazioni partendo però da alcune doverose precisazioni: in primo luogo si evidenzia che le procedure inerenti la gestione del contenzioso con gli operatori di telefonia, con specifico riferimento ai servizi di telefonia fissa, mobile, di pay TV, servizi internet o quelli per la trasmissione di dati, come ad esempio fax, sms o mms, rappresentano un mezzo per deflazionare il sistema giudiziario offrendo una risposta concreta ed effettiva al problema del sovraccarico dei tribunali; in secondo luogo si evidenzia che quando si fa riferimento alla gestione del contenzioso con gli operatori di telefonia ci si muove nel delicato settore che in seguito alla liberalizzazione delle telecomunicazioni la comunicazione rappresenta un diritto fondamentale dell'individuo e come tale non può essere lasciato del tutto in balia del mercato con il rischio di creare esclusioni sociali. Proprio per questo scopo è stato introdotto il concetto di servizio universale: si tratta appunto di un insieme minimo di servizi di qualità che devono essere forniti ad un prezzo accessibile e devono essere garantiti a tutti gli utenti che ne facciano richiesta, indipendentemente dalla posizione geografica di appartenenza. Allo stato attuale il servizio universale comprende la connessione alla rete telefonica fissa per chiamate locali, nazionali e internazionali; il servizio fax e un efficace accesso a internet, sempre tramite rete fissa. Per quanto riguarda internet è normalmente considerato un accesso efficace una connessione tramite rete fissa alla velocità di 56kbit/secondo.

Dai dati statistici raccolti ultimo semestre 2018 (1 luglio/31 dicembre) e primo semestre 2019 (1 gennaio/30 giugno) emergono elementi molto interessanti:

- nel primo semestre 2019 sono state presentate al Corecom Umbria 1844 istanze, con un aumento pari al 26,4% rispetto all'ultimo semestre 2018 quando le istanze presentate sono state 1459. Questi numeri non sono affatto trascurabili, l'introduzione della piattaforma Conciliaweb ha determinato un netto incremento del numero delle istanze presentate al Co.re.Com. Umbria; siamo arrivati a 1844 solo nell'ultimo semestre 2019 di cui 1105 concluse, come di seguito indicato:
 - Concluse con accordo - n.611
 - Mancato accordo - n.198
 - Archivate per rinuncia utente - n.112
 - procedimento archiviato - n.118
 - Mancata adesione operatore - n.1
 - Archiviato per eccezione di inammissibilità - n.62
 - Archiviazione per mancata comparizione - n.3
- In termini comparativi l'esempio delle telecomunicazioni offre finalmente un esempio numericamente significativo di conciliazione obbligatoria che funziona.
- Per quanto riguarda, invece, le procedure d'urgenza, come stabilito dall'art. 5 del Regolamento, l'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom. l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio sino al termine della procedura conciliativa. Nel primo semestre 2019 sono state presentate al Corecom Umbria 249 istanze, con una variazione percentuale del 85,8% rispetto all'ultimo semestre 2018 quando le istanze presentate sono state 134, anche questi numeri non sono affatto trascurabili. La rapidità e la gratuità del servizio offerto dal Corecom in tema di procedure d'urgenza per le ipotesi di sospensione, interruzione o minaccia di interruzione del servizio, assumono particolare valore quando i servizi di telefonia e internet sono utenze di tipo affari e pertanto assumono un ruolo nello svolgimento del lavoro quotidiano di aziende e piccole e medie imprese, presenti sul territorio umbro.
- Con riferimento, infine, all'attività di definizione si ricorda che attraverso il provvedimento che definisce la controversia, il Corecom può condannare l'operatore ad effettuare il rimborso delle somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei servizi, nonché nei casi individuati da disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità, fatta salva la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Anche in riferimento alla gestione della fase di definizione delle controversie del Corecom Umbria, nel primo semestre 2019 sono state presentate allo stesso Corecom 214 istanze, contro le 221 del medesimo periodo dell'anno 2018.

Concludendo, si evidenzia come la risoluzione delle controversie nelle procedure delegate al Corecom 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 (che la fascia di "utenti deboli" non sempre ha, motivo per cui il Corecom Umbria ha scelto di portare avanti il supporto nell'avvio dell'istanza).

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 (GUS). 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 in nostro possesso evidenziano che le istanze di definizione si attestano sempre su numeri decisamente elevati: 387 per il 2017, 221 per il primo semestre 2018 e **214 per il primo semestre 2019**.

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 428 istanze nel 2019.

L'elevato numero di istanze depositate nel corso degli anni 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 anche per l'andata a buon fine delle richieste, nel senso che un sempre maggior numero di persone lo ha conosciuto ed utilizzato con successo. 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 distanza di un anno dall'introduzione del sistema concilia web, si può evidenziare che il numero delle istanze rispetto all'anno precedente non è variato in maniera significativa. In realtà, il funzionamento "a regime" del nuovo sistema concilia web relativamente al tentativo obbligatorio di conciliazione, sia nel caso di conciliazione semplificata che di conciliazione in udienza, dovrebbe, nel lungo periodo, favorire la conclusione del procedimento obbligatorio di conciliazione con esito favorevole. In particolare, il buon esito 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, unita alla solerzia dell'operatore nelle procedure c.d. semplificate potrebbero contribuire alla contrazione del numero delle istanze di definizione delle controversie.

In ordine poi alle istanze di provvedimento temporaneo sono state presentate, nel primo semestre 2019, **249 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 2019 saranno, complessivamente, 498.

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 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 dimostra, ancora oggi, utile e funzionale alla composizione rapida e bonaria della lite. Nel primo semestre del 2019, 53 procedimenti si sono conclusi con accordo in udienza.

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 2020 comporterà un impegno particolarmente intenso per il Corecom e per gli uffici di supporto, in cui all'attività ordinaria andrà affiancata sia un'attività di informazione e di supporto all'utenza, a volte poco avvezzata all'utilizzo di strumentazione informatica, sia di formazione, anche alla luce delle novità apportate dal nuovo regolamento approvato con delibera n. 353/19/CONS.

Tanto premesso, per l'anno 2020 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 o della delibera conclusiva del procedimento;
- intensificare l'attività di informazione sul precipuo funzionamento del sistema Concilia Web;
- 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 degli uffici di supporto mediante l'espletamento di corsi, seminari, *workshop* e convegni.

Andamento delle istanze del contenzioso

Valori assoluti	2015	2016	2017	2017*	2018*	2019*
Istanze di conciliazione	2.563	2.520	2928	1.498	1561	
Istanze di definizione	252	346	387	199	221	214
<i>Totale</i>	<i>3.202</i>	<i>3.219</i>	<i>3.768</i>	<i>1.910</i>	<i>2.018</i>	
Variazioni percentuali	2015/2014	2016/2015	2017/2016	2017/2016*	2018/2017*	2019/2018*
Istanze di conciliazione	4,8	-1,7	16,19	17,4	4,21	
Istanze di definizione	14,5	37,3	10,6	14,4	10	- 3,2

*: primi sei mesi

La gestione del ROC (Registro Operatori di Comunicazione)

Il sistema informatizzato di gestione del Roc, attivo dal 2012, è in cooperazione applicativa con il Registro imprese delle Camere di commercio permettendo così di avere dati sempre aggiornati sull'assetto societario.

L'operatività degli iscritti al Roc è interamente dal sito "impresainungiorno.gov.it" attraverso la CNS, carta nazionale dei servizi. Anche se il sistema è attivo da anni sono in pochi ad utilizzarlo senza problemi e richiede sempre molta assistenza. Questo quindi l'impegno maggiore che si cerca di anticipare con brevi guide all'uso dei servizi.

L'attività volge e volgerà principalmente sulla verifica e l'aggiornamento del registro e sul supporto agli operatori per la gestione delle procedure informatizzate.

È sempre possibile consultare il registro da www.elencopubblico.roc.agcom.it.

Di seguito i dati relativi al 2019 (al momento della redazione di questo documento).

Registro operatori di comunicazione Umbria	
	Gen-Ago 2019
Iscrizioni	8
Comunicazioni annuali ricevute	127
Note di sollecito per aggiornamento posizione ROC (inviata a luglio 2016)	339
Cancellazioni	10
Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0
Numero iscritti	224

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 lesa 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 2020 il Corecom Umbria provvederà all'esercizio della funzione 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 2020 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 Corecom 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 Corecom, 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 approvato 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 con deliberazione n. 46 del 29 agosto 2019, il Comitato ha esaminato le richieste per l'accesso radiotelevisivo ed ha approvato il palinsesto relativo al terzo trimestre anno 2019; nel prossimo Comitato verrà approvato l'avviso per l'accesso radiotelevisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio pubblico (RAI) per il 4° trimestre anno 2019.

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 2020 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.

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 e realtà 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, 2018 e 2019. 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 2020. La convinzione che muove il Corecom Umbria è la necessità e l'utilità di costruire notizie che partono dal basso, in particolare per dare voce ai territori e alla realtà esistenti, ma meno note. È pertanto sul ruolo dell'informazione locale che questo Corecom intende dare anche nel 2020, 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, 2018 e 2019 che verranno confermati nel progetto che verrà approvato per il 2020.

Nel 2020 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 prevede 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 2020 verrà implementata l'azione, su cui si è già iniziato a riflettere in questi ultimi mesi, prendendo spunto dal già citato disegno legge sull'editoria regionale, che a causa dello stop subito non ha consentito di portare avanti la riflessione nel 2019. In tema di informazione, 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" 2020, come anticipato nella premessa, affronterà tematiche legate alla comunità umbra sotto aspetti positivi, anche di crescita e coesione sociale, così da dare spazio a "buone notizie" in grado di valorizzare i

territori, anche per avvicinare le giovani generazioni alla partecipazione a alla condivisione di valori e del patrimonio culturale e paesaggistico di piccole realtà locali, attraverso la comunicazione.

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 2020. 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.

Scheda tecnico – finanziaria. Proposta per l'anno 2020.

1) Contributo Assemblea Legislativa		
Tv di comunità 2020		50.000
Ricerca su umbri e consumo informazione		10.000
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) Compensi Comitato		
Indennità		39.000
Irap		2.500
Totale Compensi Comitato		41.500
2) Funzioni delegate (contributo AgCom)		103.333,83