



Regione Umbria
Assemblea legislativa



Relazione sull'attività svolta nell'anno 2018

**Approvata con delibera del n. 13 del 14 marzo
2019**

Indice

Premessa

1. Funzioni proprie

2. Funzioni delegate

3. Altre attività

4. Gestione finanziaria fondi Corecom anno 2018

Premessa

Come evidenziato nella Relazione per l'attività svolta lo scorso anno, l'attività dei Corecom si sta sempre di più adattando alle esigenze del mondo della comunicazione e delle comunicazioni. Il nuovo Accordo Quadro, che ha validità a partire dal 1 gennaio 2018, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le Comunicazioni, e la Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Umbria per il conferimento e l'esercizio della delega di tali funzioni, ricalcano quasi interamente i precedenti accordi. Tra le novità principali c'è sicuramente il rilascio di **un sistema centralizzato di gestione online delle controversie (Conciliaweb)** entrato in funzione il 23 luglio 2018 le cui modalità di funzionamento sono state disciplinate dai Regolamenti Agcom numeri 203, 339 e 347 in materia di indennizzi applicabili.

In realtà, dal 23 luglio 2018 è iniziata una vera e propria sperimentazione del sistema cui sono state apportate man mano varie modifiche per consentire la massima accessibilità da parte degli istanti ed agibilità da parte degli operatori e dei Corecom. Ancora al momento della approvazione della presente relazione, sono allo studio di Agcom ed Inera – la società informatica che è stata incaricata del confezionamento del la impalcatura del Cociliaweb – con il supporto dei Corecom attraverso il Tavolo Tecnico dei Dirigenti, novità che rendano la procedura on line veramente efficace, soprattutto sotto l'aspetto dei tempi e della partecipazione degli operatori alla fase della negoziazione diretta (art.8 del Regolamento n.339/18/CONS) e della c.d. Conciliazione semplificata (art.10 Regolamenton.339/18/CONS).

L'entrata in vigore del Conciliaweb ha avuto, per il nostro Corecom, un impatto considerevole, sia sotto l'aspetto tecnico (autoformazione sull'uso del nuovo sistema) che organizzativo, soprattutto per le segreterie di Terni e Perugia che hanno dovuto affrontare un pubblico non preparato, anche informaticamente ad affrontare un sistema ancora in fase di rodaggio. È cambiato il modo di fare la calendarizzazione delle udienze – anche se non sono cambiati i ritardi che già negli scorsi anni si registravano con alcuni operatori – il modo di condurre le udienze – da Regolamento, la norma è il collegamento in webex ma, sorprendentemente, alcuni operatori non sono attrezzati! - e quindi di conciliare. Grosse difficoltà sono scaturite dal mancato rispetto dei tempi della c.d., "semplificata" per cui gli utenti, abituati a vedere in qualche modo - ma quasi sempre positivamente – conclusa, in tempi brevi la loro pratica, si sono spesso lamentati con i nostri uffici. D'altra parte il mancato accordo in "semplificata" procura ancora adesso forte squilibri nelle domande di definizione che sono destinate a salire. Per fortuna le cose, anche se lentamente, stanno migliorando e siamo certi che, entro un anno dal "battesimo di fuoco" del Conciliaweb, il sistema sarà sufficientemente assestato e, conseguentemente, anche le ricadute organizzative saranno meno traumatiche per il buon andamento della delega Agcom.

Per quanto riguarda le altre attività del Corecom nell'anno 2018, la ricerca "**L'uso del web degli adolescenti umbri. Rischi e opportunità**" - che è stata realizzata in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Politiche della Università degli Studi di Perugia, in base ad apposita convenzione – i cui risultati, interessanti e rilevanti per capire come il problema del cyberbullismo sia presente anche in una piccola regione come l'Umbria, sono stati presentati il 6 giugno 2018 nella Sala Brugnoli di Palazzo Cesaroni alla presenza, oltre che di tutti i membri del Comitato e della autrice della ricerca, anche della Presidente della Assemblea legislativa, prof.ssa Donatella Porzi, della senatrice Elena Ferrara promotrice e relatrice della legge n.71/2017, del Commissario dell'Autorità prof. Mario Morcellini, della Vice Presidente dei EAN (European, Antbullying Network) dr.ssa Maria Rita Bracchini e del prof. Rolando Marini docente di sociologia della comunicazione della Università per Stranieri di Perugia, oltre a rappresentanti delle Prefetture di Perugia e Terni, dell'Ufficio scolastico regionale dell'Umbria e della Polizia Postale.

Nel 2018, visti gli ottimi risultati raggiunti negli anni precedenti, il Corecom dell'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 positivo accade nelle zone colpite dal sisma. L’obiettivo che è stato colto è stato quello di non far spegnere i riflettori sul terremoto, ma continuare a far emergere storie ed esperienze utili a rendere più solida la ricostruzione. I contatti con i Presidenti Corecom di Abruzzo, Marche e Lazio – regioni nelle quali ha maggiormente colpito il terremoto del 2016 – erano iniziati già l’anno precedente con un paio di incontri, svoltisi a Perugia, per accordarsi sul modello di avviso da seguire e soprattutto sui contenuti e sui destinatari da coinvolgere. La presentazione formale del progetto, unico nel suo genere, è avvenuta presso l’Agcom il 14 maggio 2018, alla presenza non solo del Direttore competente per i Corecom, dottoressa Nasti, ma anche del Presidente Cardani e dei Commissari Morcellini e Posteraro. Il Corecom Umbria ha approvato per il Progetto Tv di Comunità 2018, con delibera n.26 del 16 aprile 2018 il suo avviso per la selezione di video/audio documentari realizzati dalle emittenti televisive e radiofoniche dell’Umbria. I prodotti di carattere promozionale delle aree colpite dal sisma dovevano essere focalizzati su due tematiche: legami sociali e cultura, economia e turismo. I documentari, nell’ambito di queste tematiche, dovevano mostrare come le comunità locali reagiscono al sisma e quanto le stesse comunità abbiano già fatto per far rinascere il loro territorio. Il nostro avviso ha previsto un contributo di € 8.000,00 per ciascuno dei due prodotti selezionati per le emittenti televisive e un contributo di € 3.500,00 per ciascuno dei due prodotti selezionati per le emittenti radiofoniche, per una spesa complessiva di € 23.000,00. La Commissione tecnica nominata con provvedimento dirigenziale e composta da esperti del settore (una docente universitaria, un giornalista e come presidente il responsabile della sede Rai di Toscana e Umbria) per valutare i prodotti presentati si è riunita in data 25 settembre ed ha elaborato le graduatorie in base alle quali sono risultati ammissibili al contributo le emittenti: RTUA di Orvieto e TEF di Perugia, e Radio Gente Umbra. La presentazione dei risultati del progetto è avvenuta presso l’Agcom il 19 dicembre 2018, alla presenza dei membri del Consiglio Agcom, dei Presidenti dei Corecom che partecipavano al progetto e delle reti televisive e radiofoniche che avevano partecipato al progetto in tutte le regioni coinvolte. Anche nel 2018 quindi il Corecom Umbria si è distinto per progettualità e per coinvolgimento delle emittenti regionali alle iniziative riguardanti la comunicazione, proposte dal Comitato, operando un salto di qualità del costituire e coordinare una rete, nell’ambito dei Corecom.

Il Comitato ha tenuto n. 15 riunioni in cui sono state approvate **n. 94 delibere**. I provvedimenti dirigenziali, per la maggior parte di attuazione delle delibere del Comitato, sono stati **n. 63**. Rispetto alla attività, gli uffici del Corecom, supportati da personale assunto a contratto (n.1 unità) ha fatto fronte al recupero dell’arretrato di udienze, causato soprattutto da un operatore – e per il quale sono stati fatti diversi incontri anche con Agcom – che era essenziale per l’entrata a regime di Conciliaweb. Il Corecom Umbria nei tempi previsti ha riassorbito l’arretrato anche con udienze "a tappe forzate" e ci si è potuti dedicare al funzionamento del Concilaweb. Per quanto riguarda le attività di monitoraggio e vigilanza, sia delegate che proprie, essendo ancora in vigore i contratti in essere dal 1 giugno 2017, è stato possibile assolvere alla delega con continuità. Sotto l’aspetto invece dei programmi dell’accesso, continua la attività e non si registrano stasi di richieste. Anche nel 2018 con delibera n.14 del 20 febbraio, il Comitato ha concesso un contributo di € 1.400,00 alla Associazione A.U.S.R.U. Associazioni Unite dei Sordi della Regione Umbria per la realizzazione di un telegiornale regionale nella lingua dei segni italiana, che ha avuto un grande riscontro da parte degli utenti sordi che hanno avuto la possibilità di accedere alle notizie della nostra regione grazie alla presenza dell’interprete L.I.S.

Di seguito si riportano le risultanze dei singoli campi di intervento in cui il Corecom ha espletato la sua attività nell’anno 2018.

1. Funzioni proprie

Verifica del rispetto del pluralismo politico e istituzionale nel TGR Umbria

Nell'anno 2018 il Corecom ha dato continuità al monitoraggio annuale sul TGR regionale, attività su cui da anni si è impegnato con un monitoraggio costante che copre l'intero anno.

La vigilanza sulla testata regionale Rai espletata, è focalizzata principalmente alla verifica del rispetto del pluralismo politico e istituzionale e viene svolta secondo i criteri metodologici e le modalità operative applicate da Agcom in ambito nazionale. Nel dettaglio, sulla base di una scheda di rilevazione appositamente predisposta dagli esperti che svolgono tale attività, l'analisi parte dall'evento notizia e vengono registrate le presenze e i *tempi di parola* e di *notizia* di tutti i soggetti politici (i partiti e anche i loro singoli rappresentanti) e istituzionali (sia regionali che nazionali, intesi come Enti e i loro singoli rappresentanti). Contestualmente vengono registrati gli argomenti di cui i soggetti trattano o in relazione ai quali si è parlato di essi.

Nel corso del 2018 il monitoraggio sul TGR ha riguardato tutte e tre le edizioni giornaliere (*day time* delle ore 14:00, *prime time* delle ore 19:30 e l'edizione notturna) per 365 giorni. Complessivamente sono state visionate 1095 edizioni per un totale di circa 255 ore.

I dati raccolti vengono poi elaborati in report nei quali viene illustrato il dettaglio di quanto rilevato in termini di presenze, tempi di notizia, tempi di parola e tempi di antenna. Considerato il dettaglio dei dati rilevati, è possibile inoltre rispondere a specifiche richieste relative alla presenza e ai tempi di singoli esponenti o di singole Istituzioni, come peraltro avvenuto nel corso del 2018 a fronte di richieste pervenute, anche da parte di Consiglieri regionali.

Messa in onda dei programmi prodotti dall'Assemblea legislativa (Telecru, Il Punto e Question Time)

Su richiesta dell'Assemblea legislativa, il Corecom da anni effettua la verifica dell'effettiva messa in onda da parte delle emittenti televisive regionali firmatarie di apposita convenzione, delle trasmissioni prodotte e distribuite dall'Assemblea stessa ("Telecru", "Il Punto" e "Question time"). Per l'anno 2018 tale attività è stata espletata sulla programmazione delle 8 emittenti firmatarie.

Il monitoraggio viene effettuato sulla base dei piani di messa in onda forniti dalle stesse emittenti sia attraverso il visionamento dei video acquisiti dal sistema di registrazione ubicato presso la sede dell'Assemblea, sia tramite il visionamento dei video o del registro programmi forniti dalle emittenti stesse.

Nel corso del 2018 tale attività è stata condotta per l'intero anno e ha dato luogo a due report semestrali inviati all'Ufficio stampa dell'Assemblea ai fini della liquidazione dei contributi alle emittenti.

Complessivamente nel corso del 2018 sono stati verificati 1341 giorni di programmazione.

Verifica del rispetto della par condicio e attività in campagna elettorale

Oltre alla consueta attività di vigilanza sulla par condicio condotta costantemente dal Corecom anche nei periodi non elettorali, nei periodi elettorali il Corecom è chiamato dalla normativa vigente ad un controllo più serrato in tale ambito.

Nel 2018 si sono svolte due tornate elettorali: le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica convocate con decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2017 per domenica 4 marzo; e le consultazioni amministrative per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali, nonché dei Consigli circoscrizionali, del 10 giugno nei Comuni di Terni, Corciano, Spoleto, Umbertide, Cannara, Monte Santa Maria Tiberina, Passignano sul Trasimeno e Trevi fissate con Decreto del Ministro dell'Interno del 29 marzo 2018 per il giorno 10 giugno, e per

il giorno 24 giugno l'eventuale turno di ballottaggio.

Durante entrambe le campagne elettorali, l'Ufficio ha svolto attività di vigilanza e controllo sul rispetto della *par condicio* e del divieto di comunicazione istituzionale in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, in primis la Legge n. 28/2000 e le Delibere emanate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 1/18/CONS e n. 205/18/CONS.

Particolare attenzione è stata rivolta all'informazione della testata regionale Rai, nonché alle tribune politiche organizzate e trasmesse dalla sede regionale Rai in occasione delle elezioni amministrative. Inoltre è stato predisposto uno specifico monitoraggio durante tutto il periodo di campagna elettorale, che ha riguardato la programmazione di tutti i programmi di approfondimento extra-tg (nella fascia di programmazione dalle ore 21:00 alle ore 24:00) sulle emittenti Tef, Umbria Tv, ReteSole e TeleGubbio. Complessivamente sono state monitorate circa 300 ore.

Oltre all'attività di monitoraggio, il Corecom e gli esperti di cui si avvale sono chiamati a svolgere anche tutta una serie di adempimenti amministrativi, anche in supporto alle emittenti televisive e radiofoniche regionali.

In occasione delle consultazioni politiche nazionali, 6 emittenti televisive (per un totale di 12 canali) e 6 emittenti radiofoniche hanno dato la loro disponibilità per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG). Per le consultazioni amministrative, tale richiesta è pervenuta da parte di 2 emittenti televisive (per un totale di 6 canali) e 3 emittenti radiofoniche. Il Corecom ha curato tutta la parte di raccordo tra la disponibilità data dalle emittenti e le richieste pervenute da parte dei soggetti politici e, verificata l'ammissibilità e la loro regolarità, ha predisposto i piani di messa in onda dei MAG per le singole emittenti per ogni consultazione.

Di seguito una tabella riassuntiva dell'offerta di spazi per la trasmissione di MAG per le singole consultazioni elettorali.

Consultazioni 2018

Emittenti che hanno dato disponibilità alla messa in onda dei MAG	Politiche 4 marzo	Amministrative 10 giugno
Emittenti televisive	6 (12 canali)	2
Emittenti radiofoniche	6	3

Di fatto, o per irregolarità delle emittenti che avevano dato disponibilità alla messa in onda o per mancanza di richieste da parte dei soggetti politici, per le consultazioni nazionali hanno messo in onda MAG 4 emittenti televisive (per un totale di 10 canali) e 6 emittenti radiofoniche; per le consultazioni amministrative, soltanto una emittente radiofonica.

Nella fase post consultazioni, l'Ufficio si è anche occupato della verifica delle rendicontazioni finali presentate dalle emittenti per poter accedere alla liquidazione dei messaggi effettivamente messi in onda. Tale esame consiste in una prima verifica della esatta compilazione dei moduli e delle certificazioni prodotte dagli stessi soggetti politici; in seconda battuta, nella verifica della congruità delle dichiarazioni ai piani di programmazione predisposti. In seguito all'esito positivo dei controlli, vengono effettuati i conteggi per l'assegnazione alle emittenti delle somme previste dal Decreto ministeriale per la liquidazione dei MAG. Gli atti vengono poi trasferiti alla Giunta Regionale per la liquidazione degli importi alle emittenti.

Per le campagne elettorali dell'anno 2018 sono stati assegnati alle emittenti televisive 744 messaggi autogestiti gratuiti e alle emittenti radiofoniche 480.

Complessivamente per l'anno 2018 è stata liquidata la somma di € 20.062,23 (€ 6.687,41 alle emittenti radiofoniche e € 13.374,82 a quelle televisive).

Inoltre, durante i periodi di campagna elettorale, il Corecom ha risposto ai numerosi quesiti posti dalle amministrazioni del territorio in merito al divieto di comunicazione istituzionale ex art. 9 Legge n. 28/2000.

In merito a tale ambito, il Corecom ha ricevuto un esposto verso l'attività di comunicazione svolta dal sindaco di un Comune interessato dalle consultazioni amministrative. L'Ufficio ha prontamente avviato il procedimento istruttorio che si è concluso con l'accertamento della violazione delle disposizioni dell'art. 9 Legge 22 febbraio 2000 n. 28 e successive modifiche e la conseguente sanzione da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Programmi dell'Accesso

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.

Per quanto riguarda l'attività relativa alla emissione degli avvisi e la programmazione trimestrale, il Corecom:

- con delibera 112 del 19.12.2017 ha approvato l'avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della RAI del primo trimestre di programmazione anno 2018.
- con delibera n. 25 del 29.03.2018 ha approvato l'avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della RAI del 2° trimestre 2018;
- con delibera n. 40 del 03.07.2018 ha approvato l'avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della RAI del 3° trimestre 2018.
- con delibera n. 54 del 13.09.2018 ha approvato l'avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della RAI del 4° trimestre 2018.

Per quanto riguarda le domande pervenute e la loro istruttoria, nell'anno 2018\ sono state presentate tante richieste. L'ufficio competente, dopo averle esaminate, ha predisposto un documento istruttorio dal quale è emerso che tutte le domande sono risultate conformi al regolamento e al protocollo d'intesa sottoscritto tra Corecom Umbria e sede regionale RAI Umbria.

In particolare:

- con deliberazione n.12 del 13.02.2018, il Corecom ha esaminato le seguenti richieste per le trasmissioni radiofoniche e televisive, pervenute per quella data, ed ha approvato il palinsesto relativo al primo trimestre 2018:

1) *Comitato Nazionale contro Mobbing-Bossing scolastico (CO.NA.M.BOS.)*. Responsabile del programma e rappresentante legale: Adriano Fontani; cell. 3474978783, 345471312; e-mail: mobbingscuola@gmail.com. Titolo del programma: *La recente sentenza di condanna per mobbing di una DS a Salerno illustra bene come si concretizza il Mobbing nella scuola*.

2) *Associazione di promozione sociale Vita U.* Rappresentante legale e responsabile del programma: Lucia Tragni; cell 3471193301; e-mail: luciatragni2@gmail.com. Titolo del programma:

"Il cambiamento climatico interiore".

3) *Associazione di volontariato Onlus Vittime del dovere.* Rappresentante legale e responsabile del programma: Emanuela Piantadosi; cell. 3314609843; e-mail: segreteria@vittimedeldovere.it. Titolo del programma: "Attività di sensibilizzazione di effettivi traguardi raggiunti: una proposta per eliminare le differenze tra Vittime"

In data 14 febbraio 2018 con nota protocollo n. 3131 del 16.02.2018 è stata inviata da parte del Corecom l'elenco suddetto alla RAI Sede regionale per l'Umbria di Perugia che ha provveduto alla messa in onda.

- con deliberazione n.41 del 3 luglio 2018 il Corecom ha analizzato le seguenti richieste per le trasmissioni radiofoniche e televisive, pervenute per quella data, ed ha approvato il palinsesto relativo al secondo trimestre 2018:

1) Comitato Nazionale contro mobbing-bossing scolastico (Co.Na.M.BoS.) protocollo 5899/2018 - Adriano Fontani – Accesso televisivo - Titolo del programma: "La recente ribellione di massa dei docenti del Liceo "Regina Margherita" di Torino contro il mobbing sistematico della DS: come punta dell'iceberg di un grave malessere generale che da anni cova in modo crescente in tutta la Scuola pubblica Italiana".

2) European Institute of Nutritional Medicine (E.I.Nu.M) protocollo 3556/2018 – Accesso televisivo – Responsabile e referente Demetrio Tsucas Titolo del programma – "MyLab Experiment :diffondere informazione scientifica nell'epoca dei Social Network".

3) European Institute of Nutritional Medicine (E.I.Nu.M) protocollo 9175/2018 – Accesso televisivo - Demetrio Tsucas- Titolo del programma "Stress e Salute: perchè ci si ammala?"

4) Comitato Nazionale contro mobbing-bossing scolastico (Co.Na.M.BoS.) protocollo 9314/2018 Accesso televisivo – responsabile e referente : Adriano Fontani . Titolo del programma: "Il recente licenziamento di una custode a Roma che aveva denunciato violenze sui bambini e lo Speciale di "Left" sul grave degrado di democrazia della Scuola Pubblica del 13-4-2018."

5) *Comitato Nazionale contro mobbing-bossing scolastico (Co.Na.M.BoS.) protocollo 5897/2018 - Accesso radiofonico – Referente: Adriano Fontani – "La recente ribellione di massa dei docenti del Liceo "Regina Margherita" di Torino contro il mobbing sistematico della DS: come punta dell'iceberg di un grave malessere generale che da anni cova in modo crescente in tutta la Scuola Pubblica Italiana".*

In data 4 luglio 2018 con nota protocollo n.10939 del 04.07.2018 è stata inviata da parte del Corecom l'elenco suddetto alla RAI Sede regionale per l'Umbria di Perugia che ha provveduto alla messa in onda.

Con deliberazione n. 73 del 05.11.2018 il Corecom ha esaminato domande, ammissione e definizione del palinsesto relativo al quarto trimestre 2018 per i programmi dell'accesso televisivo e radiofonico regionale ed ha approvato il documento istruttorio relativo alle seguenti domande:

1) Comitato Nazionale contro mobbing-bossing scolastico (Co.Na.M.BoS.) protocollo 12973/2018 accesso televisivo e radiofonico - Adriano Fontani – Titolo del programma: "Asti, Torino, Siena, Messina...:DS che gestiscono scuole pubbliche come satrapie private con conseguente mobbing e fughe in massa di personale ma le DS restano impunte al loro posto."

2) APS Vita Universale - protocollo 12739/2018 – Lucia Ragni – Accesso televisivo - Titolo del programma – "La vita continua anche dopo la morte? Cosa sappiamo?".

3) Associazione nazionale fra lavoratori Mutilati ed invalidi del lavoro - ANMIL ONLUS - protocollo 13942/2018 – Accesso televisivo - Franco Bettoni- Titolo del programma "Prevenzione infortuni e tutela dei lavoratori".

In data 8 novembre 2018 con nota protocollo n.14599 del 09.11.2018 è stata inviata da parte del Corecom l'elenco suddetto alla RAI Sede regionale per l'Umbria di Perugia che ha provveduto alla messa in onda.

Tutte le delibere sopra citate sono state pubblicate nel sito del Corecom.

Infine con delibera n. 83 del 18.12.2018 è stata approvata dal Comitato la modifica del titolo del

programma presentato dall'Associazione Vita Universale da "La vita continua anche dopo la morte? Cosa sappiamo", al titolo: "La vita continua anche dopo la morte? Cosa crediamo?" La suddetta delibera è stata presentata alla RAI Umbria in data 27.12.2018.

2. Funzioni delegate

Monitoraggio emittenza Tv locali

Anche nel corso del 2018 il Corecom ha dato seguito agli impegni sottoscritti con la stipula della convenzione con Agcom, svolgendo attività di vigilanza e controllo sulle materie delegate dall'Autorità garante: Garanzie dell'utenza e tutela dei minori; Pluralismo politico e sociale; Comunicazioni commerciali e Obblighi di programmazione.

Come più volte ricordato, ancor prima dell'affidamento delle deleghe, il Corecom si era occupato per propria iniziativa di condurre attività a garanzia dei minori sulle emittenti radiotelevisive del proprio territorio (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, sfociate in pubblicazioni a cura dello stesso Corecom). In merito al pluralismo, come già detto precedentemente, da anni il Corecom prevede tra le proprie attività un monitoraggio costante sulla testata regionale Rai.

Nel 2018 l'attività di controllo ha riguardato tre emittenti televisive (oltre il TGR). Il visionamento è stato effettuato sui video direttamente registrati e archiviati presso la sede del Corecom attraverso l'apparato di registrazione dedicato. L'attività è stata espletata grazie ai due esperti a contratto che da anni collaborano con la struttura.

Metodologie e risultati

Garanzie dell'utenza e tutela dei minori

L'attività di monitoraggio h24 delle emittenti campionate ha permesso 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.

Il controllo sulla trasmissione di eventuali scene che presentino atti di violenza gratuita o insistita o efferata e di scene pornografiche è stato condotto con particolare attenzione, data la sensibilità delle tematiche. Un'attenta analisi è stata effettuata anche sui programmi promozionali e sui servizi interattivi con numerazione a sovrapprezzo.

In tutte le emittenti analizzate è emerso ancora una volta un quadro di scarsa (per non dire assente) offerta di programmazione specificatamente dedicata ai soggetti in età minore. Non risulta la presenza nei palinsesti di programmi specificatamente rivolti ad un target di minori, nè tantomeno la presenza di cartoni animati.

Nella programmazione delle emittenti oggetto di analisi non sono state riscontrate violazioni alla normativa a tutela dei minori.

Al contrario, nella programmazione di una emittente, è stata accertata la violazione dell'art. 5-ter, comma 2 del "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite" di cui alla Delibera n. 538/01/CSP e successive modifiche, oggetto di procedimento non ancora conclusosi al momento della redazione della presente relazione.

Pluralismo socio-politico

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

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

La classificazione dei soggetti e degli argomenti è stata condotta secondo le categorie indicate dall'Autorità.

Relativamente ai soggetti, per rendere le categorie più sensibili alla realtà istituzionale locale, è stato usato un maggiore dettaglio nella categoria Agcom n. 7 "Amministratori locali", le cui sottocategorie sono state così rimodulate:

- Regione
- Presidente Giunta regionale
- Assemblea legislativa
- Presidente Assemblea legislativa
- Assessori regionali
- Province
- Presidenti Province
- Comuni
- Sindaci
- Presidenti Consigli comunali
- Assessori comunali
- Dirigenti/dipendenti di Regioni
- Dirigenti/dipendenti di Comuni, Consorzi, Anci, Upi, etc...
- Consorzi, Anci, etc.
- Altro

Vista l'impossibilità di espletare un monitoraggio completo secondo le indicazioni Agcom con le risorse umane e gli strumenti a disposizione del Corecom, si sono applicati i criteri già usati nell'attività di rilevazione dei dati in periodo sperimentale e negli anni precedenti. Nello specifico si è proceduto ad una selezione dei soggetti da rilevare scegliendo di dare priorità al pluralismo politico-istituzionale. Vengono perciò rilevati tutti i soggetti che hanno una carica istituzionale (sia a livello regionale che nazionale) e tutti i soggetti che hanno una chiara appartenenza politica, indipendentemente dal ruolo "rivestito" nella singola notizia.

Come sempre sottolineato, un punto particolarmente delicato all'interno del sistema di rilevazione del pluralismo politico è stata l'attribuzione delle categorie ai vari soggetti politico/istituzionali. La criticità riguarda in particolare la distinzione tra carica istituzionale e carica politica per tutti quei soggetti che rivestono un doppio ruolo (ad es. Presidente del Consiglio, Ministri, Assessori, etc). Se un personaggio politico è apparso in video in veste istituzionale, gli è stata assegnata la categoria istituzionale e non gli è stata attribuita un'appartenenza politica; altrimenti, se è apparso nel ruolo di esponente di partito, gli è stata assegnata l'attribuzione partitica. Ai fini dell'attribuzione di categoria dei singoli soggetti si è tenuto conto del contesto della notizia in cui il soggetto è risultato inserito, considerando anche la presentazione fatta dall'emittente.

I soggetti politico/istituzionali che ricoprono altre cariche oltre quelle politiche, sono stati sempre rilevati, qualunque sia stato l'argomento trattato. Se ad esempio, il soggetto è apparso in video in altre vesti diverse da quella politica/istituzionale, gli è stata assegnata la corrispondente categoria del pluralismo sociale e la specifica attribuzione partitica (ad esempio un esponente politico che sia anche imprenditore, intervenuto nella sua veste di soggetto economico, è stato rilevato come appartenente alla macrocategoria "Mondo economico e finanziario" e gli è stato attribuito anche il

partito).

Ai fini dell'assegnazione partitica dei singoli esponenti politici ha fatto fede l'imputazione dell'emittente, salvo verifica dei casi dubbi. Tale imputazione è stata rettificata nei casi ritenuti dubbi o in cui è stato evidente un errore quando il contesto della notizia è stato tale da suggerire un'imputazione diversa da quella indicata dall'emittente.

Per quanto riguarda gli "Amministratori locali", nella macrocategoria sono stati così classificati tutti i soggetti istituzionali locali monitorati nel corso dell'attività. Le sottocategorie introdotte sono state però usate soltanto nel caso in cui gli Amministratori locali fossero del territorio umbro. Nel caso di Amministratori locali di altre regioni, per fare in modo che i dati non confluissero nella tabella dei tempi delle istituzioni regionali locali e per dare in questo modo maggior risalto ai tempi fruiti dai soggetti regionali, si è adottato lo specifico criterio di attribuire la macrocategoria "amministratori locali", la micro "altro" ed è stata attribuita l'appartenenza partitica (facendo confluire così i dati nella stessa tabella del pluralismo politico/istituzionale ma nella parte relativa ai soggetti politici).

Sono stati inoltre rilevati tutti quei soggetti che, seppur non rientranti nelle predette categorie, sono contraddistinti da una chiara appartenenza partitica.

I soggetti istituzionali sono stati distinti tra:

- Soggetti istituzionali nazionali: Presidente della Repubblica, Presidente del Consiglio, Presidente del Senato, Presidente della Camera, Governo.
- Soggetti istituzionali locali: Regione (Presidente Giunta regionale, Assemblea legislativa, Presidente Assemblea legislativa, Assessori regionali); Province (Presidenti Province); Comuni (Sindaci, Presidenti Consigli comunali, Assessori comunali).

Per quanto riguarda i tempi rilevati in Telegiornali o in programmi extra-tg replicati, sono stati computati per quante volte quel tg o programma è andato in replica. Se le repliche costituiscono versioni ridotte della prima emissione, si è computato il tempo effettivamente fruito dai soggetti.

I dati rilevati nel corso del monitoraggio sono stati elaborati in tabelle secondo i modelli predisposti da Agcom. Nel dettaglio, vengono elaborate le seguenti tabelle.

Relativamente ai telegiornali:

- 1- I soggetti politici e istituzionali. Valori assoluti e percentuali dei tempi di notizia, parola e antenna. Tutte le edizioni.
- 2- I soggetti politici e istituzionali. Valori assoluti e percentuali dei tempi di notizia, parola e antenna. Edizioni principali.
- 3- I soggetti del pluralismo politico-sociale. Valori assoluti e percentuali dei tempi di notizia, parola e antenna. Tutte le edizioni.
- 4- I soggetti del pluralismo politico-sociale. Valori assoluti e percentuali dei tempi di notizia, parola e antenna. Edizioni principali.
- 5- Tempo di parola dei soggetti politici e istituzionali (escluso Governo) secondo la variabile sesso.
- 6- Tempo di parola dei membri del Governo (nazionale e locale) secondo la variabile sesso.

Relativamente ai programmi diversi dai telegiornali:

- 7- I soggetti politici e istituzionali. Valori assoluti e percentuali dei tempi di parola.
- 8- I soggetti del pluralismo politico-sociale. Valori assoluti e percentuali dei tempi di parola.
- 9- Tempo di parola dei soggetti politici e istituzionali (escluso Governo) secondo la variabile sesso.
- 10- Tempo di parola dei membri del Governo (nazionale e locale) secondo la variabile sesso.

Come più volte evidenziato, la ristrettezza temporale del campione esaminato (che si ricorda essere di una settimana) non permette di trarre risultati significativi sulla programmazione delle emittenti in quest'area. I giorni visionati non possono essere rappresentativi di una "condotta" operata dalle emittenti in favore/sfavore di alcuni soggetti. Infatti, specialmente nell'informazione quotidiana, elevato può essere il condizionamento operato sulla visibilità da episodi contingenti che possono dare maggiore risalto ad un soggetto piuttosto che ad un altro.

Comunicazioni commerciali

Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia pubblicitaria, è stata analizzata l'intera programmazione quotidiana delle emittenti oggetto di analisi, suddividendo la giornata televisiva in 24 fasce orarie, così come indicato nel Manuale fornito dall'Autorità garante. Ogni evento pubblicitario è stato rilevato, registrandone la durata, e classificato secondo le forme pubblicitarie previste dalla normativa. Su ogni evento pubblicitario inoltre è stato verificato il rispetto delle disposizioni in merito a posizionamento e divieti.

Per ogni emittente sono state elaborate tabelle secondo i modelli predisposti da Agcom nel Manuale di procedure operative:

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

Nessuna delle emittenti oggetto di controllo ha evidenziato sforamenti negli affollamenti pubblicitari, nè orari nè giornalieri.

Nella programmazione di una emittente, sono state invece rilevate violazioni alla normativa vigente, in particolare all'art. 5-ter, comma 1 del "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite" di cui alla Delibera n. 538/01/CSP e successive modifiche; agli artt. 36-bis, comma 1, lett. a), 37, comma 1, 40-bis, comma 3, del "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" e dell'art. 3, comma 2 del "Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite" di cui alla Delibera n. 538/01/CSP. Tali violazioni sono oggetto di procedimento non ancora conclusosi al momento della redazione della presente relazione.

In materia, il Corecom ha ricevuto l'esposto dell'Ordine dei medici chirurghi e degli odontoiatri nei confronti di una emittente radiofonica del territorio per la presunta violazione delle disposizioni di cui all'art. 36-bis, comma 1, lett. f) d.lgs. 177/05. Il Corecom ha avviato un attento esame dei documenti forniti e ha richiesto all'emittente le registrazioni della programmazione oggetto di contestazione. A seguito dei risultati della fase preistruttoria svolta, il Comitato ha determinato l'archiviazione per non sussistenza della violazione segnalata.

Obblighi di programmazione

Il monitoraggio h24 delle emittenti in oggetto ha permesso di verificare il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti relative alla macroarea degli Obblighi di programmazione.

Dalle verifiche effettuate non sono emerse criticità.

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo dell'attività svolta.

<i>Pluralismo</i>	I sem.	II sem.	TOT 2018
a) Numero di ore monitorate	484	128	612
b) Numero di emittenti monitorate	6	1	7
c) Numero procedimenti avviati	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	0	0	0
<i>Obblighi di programmazione</i>			
a) Numero di ore monitorate	168	336	504
b) Numero di emittenti monitorate	1	2	3
c) Numero procedimenti avviati	0	0	0

c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	0	0	0
<i>Pubblicità</i>			
a) Numero di ore monitorate	168	336	504
b) Numero di emittenti monitorate	1	2	3
c) Numero procedimenti avviati	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	0	0	0
<i>Garanzie dell'utenza (inclusa la tutela dei minori)</i>			
a) Numero di ore monitorate	481	464	945
b) Numero di emittenti monitorate	6	3	9
c) Numero procedimenti avviati	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom	0	0	0
B) Totale emittenti monitorate (nelle diverse aree)	6	3	9
C) Totale procedimenti tv avviati	0	0	0
C1) di cui conclusi	0	0	0

Tentativo Obbligatorio di Conciliazione, Definizione delle Controversie e Provvedimenti Temporanei

Anche nell'anno 2018 il Corecom Umbria ha amministrato, tra le altre materie proprie e delegate, sul proprio territorio regionale, il contenzioso tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, costituiti principalmente dagli operatori di telefonia e dalle pay TV, assicurando a livello decentrato le funzioni di garanzia e controllo nel settore delle telecomunicazioni.

L'anno 2018 sarà ricordato come l'anno di avvio della piattaforma Conciliaweb attraverso la quale i consumatori devono presentare le proprie istanze di conciliazione, di definizione della controversia, o chiedere l'emanazione di un provvedimento temporaneo di urgenza, avvalendosi di una procedura completamente on line .

L'anno 2018 rappresenta uno startiacque importante: prima del 23 luglio 2018, tutte le istanze venivano presentate direttamente ai Corecom presenti sul territorio regionale, e divenuti ormai una realtà conosciuta e consolidata a livello locale; sia dai singoli cittadini che dalle Associazioni dei Consumatori, nonché, dagli Avvocati specializzati nel settore. Dopo il 23 luglio 2018, invece, è possibile istaurare una controversia solo attraverso il portale telematico messo a disposizione dall'Autorità denominato "Conciliaweb". Tutti devono registrarsi al portale, nessuno escluso: anche gli utenti c.d. deboli che non sono in grado di approcciare gli strumenti digitali, devono registrarsi via web. Per i cittadini che non hanno dimestichezza con gli strumenti digitali il Regolamento Agcom prevede, solo, che devono essere assistiti, recandosi personalmente nelle apposite sedi del CoReCom, per la fase della registrazione, della successiva udienza fino a chiusura del procedimento.

In via preliminare è importante una prima riflessione sulla *ratio* che ha portato l'Autorità ad implementare un sistema informatizzato destinato alla trattazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, volto a rendere più efficiente la gestione del cospicuo flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai CORECOM che è quella, fondamentale, di

rimuovere completamente la necessità di procedere manualmente al data entry delle pratiche Corecom.

Pertanto, il nuovo Regolamento prevede che l'accesso alle procedure avvenga mediante la compilazione dei formulari on line (UG, GU14, GU5) che avviano rispettivamente i procedimenti di conciliazione, definizione e procedura d'urgenza.

È stato previsto che la procedura di conciliazione sia preceduta da un periodo di 20 giorni dedicati alla negoziazione diretta fra le parti, negoziazione che può condurre ad un accordo transattivo fra le stesse e che può anche concludere la controversia.

Il Regolamento prevede modalità distinte di procedura di conciliazione a seconda della materia oggetto di controversia ovvero di tipologia di utente.

In particolare, nella fase conciliativa, sono previsti 3 flussi:

flusso a) - per le controversie aventi a oggetto le materie elencate all'art. 8, comma 2, dell'Allegato alla delibera 203/18/CONS per cui la procedura è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni fra le parti e il conciliatore (cd. conciliazione semplificata);

flusso b) - per tutte le altre controversie non rientranti nel flusso a) il tentativo di conciliazione è esperito attraverso un'udienza di conciliazione, preferibilmente in modalità web conference;

flusso c) - per gli utenti privi della possibilità di accedere alla piattaforma tramite web è prevista l'opportunità di partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente al Corecom.

Il Consiglio dell'Autorità ha poi approvato con delibera 339/18/CONS il Regolamento applicativo della piattaforma Conciliaweb, previsto dall'art. 4, comma 4, della delibera 203/18/CONS, volto a disciplinare le modalità, i termini per l'accesso al sistema, nonché il caricamento e la firma di atti e documenti.

L'Autorità ha infine pubblicato i Manuali operativi, di supporto all'accesso alla piattaforma, rivolti all'utente, all'operatore di comunicazione elettronica e al Corecom.

A distanza di circa otto mesi dall'entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb è possibile fare alcune considerazioni in merito che evidenzino criticità e miglioramenti che il nuovo sistema di gestione informatizzata ha apportato nell'ambito della risoluzione delle controversie.

Anche se la piattaforma Conciliaweb è stata concepita con la finalità di aiutare i consumatori a risolvere più velocemente e facilmente le controversie con i vari operatori di telefonia e le pay TV, con l'intento di alleggerire il percorso necessario per addivenire alla risoluzione della controversia, avvalendosi di un canale telematico pronto all'uso, non possiamo non esporre alcune criticità: per quanto riguarda la Negoziazione diretta si evidenzia che la stessa è ancora poco praticata dagli operatori. Per far fronte a tale inconveniente, dalle pesanti ricadute sul lavoro giornaliero dei Corecom, tutti i Corecom, attraverso il tavolo tecnico dei dirigenti, si sono fatti parte attiva per promuovere un intervento efficace dell'Autorità nei confronti degli operatori affinché questa fase di pre-conciliazione informatica sia fortemente utilizzata. Ma la parte forse più delicata è innovativa introdotta con il nuovo regolamento e l'avvio della piattaforma Conciliaweb è rappresentata dal fatto che in determinati casi la procedura di conciliazione può non prevedere l'incontro telematico delle parti (c.d. udienza) 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).

Per questo tipo di materie che rientrano nella Conciliazione semplificata, che avrebbero dovuto sgravare, significativamente i Corecom da una parte considerevole di udienze, circa il 30% in meno, è accaduto che, contrariamente alle aspettative e alle finalità che l'istituto della conciliazione semplificata si era prefisso, ad oggi lo stesso non ha sortito gli effetti desiderati, sia in termini di numero di accordi, sia in termini di tempo dedicato alla gestione delle controversie ricadenti nelle materie oggetto di questa tipologia.

Attraverso il Tavolo Tecnico dei Dirigenti pertanto si sono svolti numerosi incontri con l'Autorità al fine di stimolare un'utile e attenta riflessione anche sull'opportunità di mantenere questo istituto alla luce delle risorse impiegate e dei risultati ottenuti.

Nell'ultimo incontro che si è svolto presso la sede dell'Autorità a Napoli, in data 13, 14 e 15 marzo 2019, si è deciso di provare ancora una volta a far funzionare lo strumento della conciliazione semplificata, tenendo conto che, ad oggi, tutti gli operatori hanno smaltito il contenzioso arretrato da gestire con il vecchio sistema, liberando nuove risorse da poter dedicare alla conciliazioni semplificate .

Inoltre poichè, come detto, questa particolare procedura è prevista solo per alcune materie espressamente indicate nell'art. 8 del Nuovo Regolamento approvato con Delib.203/18/CONS quali :

- a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- c) Attivazione di servizi non richiesti;
- d) Restituzione del credito residuo;
- e) Restituzione del deposito cauzionale;
- f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

Il Tavolo Tecnico dei Dirigenti ha proposto all'Autorità di rivedere il Regolamento provando a togliere dalle materie indicate dall'art. 8 la lettera c) Attivazione di servizi non richiesti e la lettera f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici.

Il tentativo è quello di togliere dall'elenco delle materie che devono essere gestite in semplificata quelle materia che prevedono oltre alla possibilità di richiedere rimborsi e storni anche la possibilità di ottenere un indennizzo.

E' abbastanza evidente infatti che andare a calcore la legittimità e l'ammontare di un indennizzo richiede più tempo, sia all'operatore che allo stesso conciliatore, in fase di elaborazione di una proposta conciliativa.

Per quanto riguarda i 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 le criticità principali che riguardano le procedure urgenti (GU5) si evidenzia che ancora ad oggi vengono ammessi dalla piattaforma istanze prive della compilazione del campo "richieste". Inoltre in caso di mancata ottemperanza al Provvedimento del Corecom diretto a garantire la continuità nell'erogazione del servizio è opportuno che venga ripristinata la funzionalità di segnalazione automatica all'Autorità di tutte le inottemperanze, affinché la stessa possa valutare l'opportunità o meno di intervenire con una sanzione nei confronti degli operatori inadempienti.

Un pregio, evidente, della nuova procedura è rappresentato dal fatto che la stessa consente al consumatore di partecipare all'udienza di conciliazione comodamente da casa, senza che sia più prevista la sua presenza fisica presso le sedi Co.Re.Com; tale novità consente naturalmente una riduzione dei costi dovuti proprio all'assenza di spostamenti, considerato che le sedi Co.Re.Com

sono presenti come sede principale nei capoluoghi di regione, e non sempre c'è una sede Corecom vicina e facilmente raggiungibile. La finalità perseguita con il nuovo sistema ConciliaWeb è quella di rendere più semplice e veloce l'accesso dei consumatori al sistema di risoluzione delle controversie nei confronti degli operatori di telefonia e delle pay-tv, senza necessità di spostarsi dal proprio domicilio o luogo di lavoro, ma semplicemente accedendo al portale dal proprio PC o smartphone.

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

Con specifico riguardo alla fase di definizione delle controversie, si evidenzia che il trend rilevato nell'anno 2017, con riguardo sia allo smaltimento delle pratiche dell'anno precedente, sia ai tempi di conclusione dei procedimenti, risulta sostanzialmente confermato. In particolare, alla data di avvio del nuovo sistema ConciliaWwb, risultava, con riferimento al periodo 1 gennaio 2018 – 22 luglio 2018, un tempo medio di conclusione dei procedimenti di 97,7 giorni.

Sempre nell'anno 2018, poi, è stato redatto il Massimario annotato dell'anno 2017. Tale documento contiene le massime delle delibere di definizione delle controversie adottate dal Comitato nell'anno 2017, corredato delle annotazioni riferite alle delibere dell'Agcom riguardanti casi analoghi. Il Massimario, oltre a svolgere la funzione di "*quadro rieilogativo*" dei lavori del Comitato, si ritiene possa costituire anche un utile strumento di consultazione per tutti coloro che lavorano al Corecom e, soprattutto, per l'elaborazione delle prossime decisioni in materie già trattate e per le quali, nel tempo, si sono sviluppati orientamenti ad oggi consolidati, così da poter offrire a coloro che si rivolgono ai nostri Uffici un lavoro di qualità sempre più elevata.

Volendo analizzare nel dettaglio i dati risulta che nell'anno 2018 sono state presentate al Co.Re.Com Umbria 3.879 istanze, con un aumento pari al 2,9% rispetto all'anno precedente.

Con riguardo alle istanze di definizione, nell'anno 2018 sono state depositate 400 istanze, con un incremento del 3,4% rispetto all'anno precedente.

In relazione all'impatto del nuovo sistema di gestione delle controversie ConciliaWeb, attivo dal 23 luglio 2018, è difficile fare un bilancio a distanza di soli otto mesi dalla sua implementazione, e ciò per due ordini di motivi: il primo, dovuto al "calendario", nel senso che il sistema è stato avviato a ridosso del mese di agosto, in cui, notoriamente, il lavoro ha ritmi meno intensi; il secondo è che, essendo previsto un termine ordinario di conclusione del procedimento di 180 giorni, al momento ci troviamo poco dopo la scadenza dei termini per le prime istanze presentate, elemento questo che non consente di fare valutazioni approfondite e basate su un'esperienza ed una casistica sufficientemente ampia. Tuttavia, in prima battuta, si osserva che il sistema ha apportato indubbi benefici dal punto di vista della speditezza nello svolgimento di alcune operazioni tecniche quali, a titolo esemplificativo, l'avvio del procedimento, la convocazione delle udienze e la redazione e firma dei relativi verbali per le pratiche per le quali viene convocata l'udienza di discussione. A fronte di questi vantaggi, si ritiene, tuttavia, che la piattaforma sia eccessivamente "ingessata", non permettendo, ad esempio, di redigere i verbali di udienza se non a partire dall'orario esatto di convocazione, elemento questo che, a volte, crea "tempi morti" tra una udienza e l'altra. ConciliaWeb, inoltre, non permette di tornare indietro e di correggere eventuali errori, e ciò vale, addirittura, anche prima della sottoscrizione dell'atto da modificare; infine, neppure è evidenziato, nell'elenco delle pratiche in corso, quali siano quelle in cui sono ancora aperti i termini istruttori e quali, invece, sono "mature" per la redazione della relazione istruttoria, rendendo poco pratica la relativa verifica.

Questi gli elementi che è possibile evidenziare dopo i pochi mesi di operatività di ConciliaWeb; per un'analisi più approfondita è sicuramente necessario attendere tempi di utilizzo della piattaforma più lunghi.

Dati sul Contenzioso

Istanze

	2014	2015	2016	2017	2018
Conciliazioni (UG)					
Istanze pervenute	2.445	2.563	2.520	2.928	3.089
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	25,1	4,8	-1,7	16,2	5,5%
Provv. Temp. complessivi (GU5)					
Istanze pervenute	416	387	353	453	390
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	4,5	-7,0	-8,8	28,3	- 13,9
Def. delle controversie (GU14)					
Istanze pervenute	220	252	346	387	400
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	-36,8	14,5	37,3	11,8	3,4%
Totale Istanze (UG + PT + GU14)	3.081	3.202	3.219	3.768	3.879
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	14	4	1	17	2,9

Vantaggio economico per gli istanti

	2014	2015	2016	2017	2018
Conciliazioni (UG)					
Valore totale UG (euro)	837.336	952.540	670.526	664.649	545.557,82
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	27,6	13,8	-29,6	-0,9	
Valore medio UG (euro)	537	548	2968	257	307,183*
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	-0,4	2,0	-46,0	-13,0	
Def. delle controversie (GU14)					
Valore totale GU14 (euro)	351.540	489.610	695.572	536.736	268.781,15*
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	48,1	39,3	42,1	-22,8	
Valore medio GU 14 (euro)	2.655	2.998	1.807	1.228	1.058,194*
<i>Variazione % sull'anno precedente</i>	71,9	12,99	-39,7	-32,0	

* Valore riferito al periodo 1/1/2018 – 22/7/2018.

Diritto di rettifica

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state pubblicate immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni, contrari a verità, di richiedere al concessionario privato o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa.

La rettifica si configura come uno strumento di comunicazione aggiuntiva che, controbilanciando le notizie diffuse da un'emittente, da un lato tutela un interesse strettamente privatistico (il diritto a non vedere alterata la propria identità personale, morale ed ideale), dall'altro contribuisce ad arricchire e a differenziare le "voci" indirizzate al pubblico ai fini di una completa e corretta informazione. Tale diritto, che il Corecom tutela nel settore radiotelevisivo regionale, è disciplinato dal Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici (Decreto Legislativo n. 177 del 31 luglio 2005, articolo 32 quinquies).

Il soggetto che si ritiene lesa deve preliminarmente inoltrare la propria richiesta all'emittente. Qualora la rettifica non venga accolta, l'interessato potrà inoltrare l'istanza al Corecom che, verificata la correttezza della richiesta, ordina all'emittente la rettifica. In caso di diniego da parte dell'emittente, il Corecom trasmette all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni tutta la documentazione per l'eventuale adozione della sanzione.

Nel corso del 2018 non c'è stata nessuna richiesta di attivazione del procedimento.

Vigilanza dei sondaggi

Nell'anno 2018 il Corecom ha svolto la vigilanza sulla pubblicazione e divulgazione delle rilevazioni demoscopiche, ivi comprese quelle politico-elettorali, sia durante i periodi di campagne elettorali che al di fuori di essi, su tutte le emittenti radiotelevisive locali.

Per quanto riguarda quotidiani e periodici, la vigilanza ha riguardato quelli che rispondono ai criteri individuati dall'Agcom (relativamente a questi, il controllo "d'ufficio" è stato effettuato soltanto nei periodi di campagne elettorali svoltesi nel corso dell'anno).

Dall'attività di controllo non sono emerse violazioni alla normativa vigente, nè sono pervenute all'ufficio segnalazioni esterne in materia.

Registro Operatori di Comunicazione (ROC)

Il sistema informatizzato di gestione del Roc, in collegamento con le Camere di Commercio, che prevede la completa operatività degli iscritti al Roc dal sito impresainungiorno.gov.it attraverso la CNS, carta nazionale dei servizi, dopo anni di applicazione comincia ad essere utilizzato meglio dalla maggior parte degli iscritti. La strategia di usare guide passo passo e il contatto telefonico con i soggetti più critici hanno portato buoni risultati tanto che le comunicazioni annuali ricevute sono aumentate del 43% passando da 110 a 157.

In merito al numero di operatori, il periodo di impennata delle iscrizioni con i call center, la tendenza è tornata ai numeri consueti.

Questi i dati relativi al 2018:

Registro operatori di comunicazione Umbria	2018
Domande di iscrizione	11
Nuove iscrizioni effettive	10
Comunicazioni annuali ricevute	157

Cancellazioni	5
Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0
Numero iscritti	227

GESTIONE FINANZIARIA FONDI CORECOM ANNO 2018

		ENTRATE	USCITE
PREVISIONI DEFINITIVE DI BILANCIO ANNO 2018			
AVANZO AMMINISTRAZIONE 2017 APPLICATO	27.417,18		
FONDI AGCOM	119.417,55		
FONDI BILANCIO REGIONALE	157.075,00		
TOTALE FONDI ANNO 2018.....		303.909,73	
UTILIZZO SOMME			
CONTRIBUTI AGCOM			
TRASFERTE	6.818,06		
PRESENTAZIONE RICERCA "USO WEB ADOLESCENTI"	757,38		
CO.CO.PRO./SERVIZIO SOMMINISTRAZIONE LAVORO TEMPORANEO	79.221,04		
IRAP	5.512,12		
ALTRI SERVIZI (SISTEMA MONITORAGGIO)	13.157,70		
TOTALE SPESA FONDI AGCOM.....			105.466,30
BILANCIO REGIONALE			
COMPENSO COMPONENTI CORECOM	37.927,32		
IRAP	1.467,12		
MISSIONI COMPONENTI CORECOM	1.445,57		
EMITTENTI	19.500,00		
CONTRIBUTI ASOCIAZIONI PRIVATE	3.900,00		
TOTALE SPESA FONDI REGIONALI.....			64.240,01
FINANZIAMENTO FUNZIONI PROPRIE - MINORE SPESA			92.834,99
FINANZIAMENTO FUNZIONI DELEGATE - MINORE SPESA			41.368,43
A PAREGGIO.....		303.909,73	303.909,73

