



CORECOM
Comitato Regionale per le Comunicazioni
VENETO



RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2017

Approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni nella seduta del 28 marzo 2018



Componenti del Corecom del Veneto

Gualtiero MAZZI (Presidente), Nerino CHIEREGHIN, Fabrizio COMENCINI, Marco MAZZONI NICOLETTI, Luigi PERISSINOTTO.

Servizio per le Comunicazioni del Consiglio regionale del Veneto

Dirigente Capo: Claudio Giulio Rizzato

Ufficio Diritti della Persona

Dirigente: Stefano Amadi

Sede

Via Poerio, n. 34 - 30171 Mestre Venezia

Tel.: + 39 041-2701650

Fax: + 39 041-2701659

E-mail: corecom@consiglioveneto.it

PEC: corecom@consiglioveneto.legalmail.it

Sito: <http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/>

RELAZIONE SULL'ATTIVITA'

SVOLTA NEL 2017

Approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni nella seduta del 28 marzo 2018

INDICE

Introduzione	pag. 1
Capitolo primo	
Vigilanza e controllo sul sistema dell'informazione regionale	pag. 5
a) <i>Par condicio</i> in materia elettorale	5
b) Accesso alla programmazione televisiva e radiofonica della RAI	8
c) Vigilanza in merito ai sondaggi	9
Capitolo secondo	
Consulenza per gli organi regionali	pag. 11
Consulenza in materia di comunicazione	11
Capitolo terzo	
Sostegno alle imprese	pag. 13
Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi autogestiti a titolo gratuito (MAG)	13
Capitolo quarto	
Tutela e supporto ai cittadini	pag. 17
a) Vigilanza nella materia della tutela dei minori	17
b) Diritto di rettifica	18
c) Conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale	19
Capitolo quinto	
Attività di comunicazione, iniziative, eventi	pag. 29
Capitolo sesto	
Prospetto delle spese sostenute nell'anno 2017	pag. 31

Introduzione

Come previsto dall'art. 14, comma 2, della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18, istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom), entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato è tenuto presentare una relazione al Consiglio regionale e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) sull'attività da esso svolta, sia per la parte relativa alle funzioni proprie sia per quella relativa alle funzioni delegate.

Insediatosi nel marzo dell'anno 2016, l'attuale Comitato ha proseguito nel perseguimento dei due obiettivi individuati all'inizio del proprio mandato: ottenimento delle seconde deleghe da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e attivazione di iniziative e strumenti per un miglior perseguimento della tutela dei minori (tutela della reputazione digitale e lotta al cyberbullismo).

In riferimento al primo obiettivo, con nota prot. n. 27139 del 18 aprile 2017 l'Autorità ha autorizzato il Corecom Veneto a utilizzare i fondi AGCOM (prime deleghe) in preparazione dell'acquisizione delle deleghe di seconda fase, consentendo pertanto il finanziamento di uno specifico progetto predisposto dall'Università di Padova (Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali - SPGI).

In attuazione del decreto n. 180 adottato in data 20 giugno 2017 dal Dirigente Capo del Servizio per la Comunicazione, nelle date 4-7 luglio 2017 si è quindi proceduto alla stipula della convenzione con il suddetto Dipartimento universitario per la realizzazione del progetto "Adempimenti di supporto tecnico-giuridici e amministrativi finalizzati all'esercizio da parte del Corecom delle funzioni delegate e delegande dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni".

A tale proposito, la convenzione stipulata con l'Ateneo patavino prevede tre linee di attività di supporto tecnico-giuridico e amministrativo al Corecom nell'ambito delle funzioni oggetto di deleghe da parte dell'AGCOM, in particolare:

- 1) tutela di utenti/consumatori nell'ambito del sistema regionale delle TLC del Veneto, a supporto dell'attività di conciliazione obbligatoria del Comitato e delle attività tecnico-giuridiche e amministrative ad essa inerenti, che saranno individuate di comune accordo tra Corecom Veneto e Dipartimento SPGI;
- 2) in preparazione dell'acquisizione, anche in via sperimentale, delle deleghe c.d. di seconda fase, attività di supporto tecnico-giuridiche e amministrative alla definizione delle controversie tra utenti/consumatori e operatori di telecomunicazioni;
- 3) in preparazione dell'acquisizione, anche in via sperimentale, delle deleghe c.d. di seconda fase, attività di supporto alla vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale veneta.

Nei mesi di ottobre e dicembre 2017 l'ateneo patavino ha quindi messo a disposizione due soggetti qualificati adeguatamente formati, da esso individuati mediante apposite selezioni per l'assegnazione di n. 2 borse di studio per lo svolgimento di attività di ricerca della durata di 6 mesi ciascuna.

Di pari passo all'attività sopra ricordata, a seguito della deliberazione n. 6 in data 18 gennaio 2017 con la quale l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ha aderito al processo di conferimento al Corecom Veneto delle funzioni delegate da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei primi mesi dell'anno 2017 sono proseguiti i contatti con l'Autorità medesima, rallentati a causa dell'avvicendamento dei responsabili della dirigenza AGCOM deputata a seguire le trattative e successivamente ripresi dopo l'avvenuta approvazione in data 28 novembre 2017 dell'«Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni» da parte di "Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni", "Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome" e "Conferenza delle Regioni e Province autonome".

La trattativa troverà poi la propria conclusione il 21 marzo 2018, giorno di stipula della convenzione bilaterale tra AGCOM e Corecom Veneto.

Va ricordato che la citata delibera n. 6/2018 dell'Ufficio di Presidenza aveva valutato positivamente la richiesta di aderire al processo di conferimento delle deleghe c.d. di seconda fase in quanto il considerevole ampliamento delle competenze del Corecom che ne deriva ne rafforza il ruolo istituzionale di presidio sul territorio a garanzia dei cittadini e degli utenti nonché di interlocutore privilegiato per gli operatori del settore delle comunicazioni, stabilendo però un'assegnazione graduale delle risorse umane, tecnologiche e logistiche in relazione ai flussi di lavoro.

Con successiva delibera n. 8, adottata lo scorso 6 febbraio 2018, l'Ufficio di Presidenza – nell'approvare lo schema di convenzione – preciserà poi "che le nuove deleghe saranno effettivamente esercitate soltanto dopo che le necessarie risorse umane, tecnologiche – comprensive, tra l'altro, del sistema centralizzato di gestione *on line* delle controversie previsto dall'art. 3 dell'Accordo Quadro - e logistiche saranno gradualmente assegnate (e per quanto riguarda il personale anche formate dall' AGCOM), nell'ambito del Piano dei fabbisogni, in relazione agli effettivi flussi di lavoro, per l'adeguato espletamento delle nuove funzioni da esse previste, salvo definire tali risorse "a regime" dopo il primo anno di esercizio delle nuove funzioni delegate".

Per quanto riguarda il secondo obiettivo, in attuazione del decreto n. 179 adottato in data 20 giugno 2017 dal Dirigente Capo del Servizio per la Comunicazione, sempre nelle date 4-7 luglio 2017 è stata stipulata una convenzione con l'Università degli Studi di Padova volta alla realizzazione di attività di valutazione e analisi nell'ambito delle seguenti tematiche:

- 1) valutazione dell'impatto dei nuovi media (social network-Internet) su giovani studenti e docenti nel sistema scolastico regionale nonché attività di supporto organizzativo per la divulgazione in ambito scolastico degli esiti dell'indagine conoscitiva;
- 2) analisi delle buone pratiche regionali in materia di tutela dell'immagine e della reputazione dei minori sul web (web reputation), mediante l'analisi dello sportello implementato dal Corecom Lombardia (Sportello *Help Web Reputation*), del suo funzionamento ed efficacia e mediante uno

studio di fattibilità nel contesto veneto.

A tale scopo, sono state previste due linee di attività nell'ambito della tutela dei minori, articolate come di seguito precisato:

1) TUTELA MINORI NEI NUOVI MEDIA: *survey* su campione rappresentativo di giovani studenti e docenti e della dirigenza scolastica regionale, al fine di verificare l'allineamento culturale e professionale sui temi della tutela dell'immagine, della sicurezza e della reputazione dei minori sui nuovi media (social network-Internet). Attività di supporto organizzativo per la divulgazione in ambito scolastico degli esiti dell'indagine conoscitiva.

2) TRASFERIMENTO DI BUONE PRATICHE REGIONALI E STUDIO DI FATTILITÀ in materia di tutela dell'immagine e della reputazione dei minori sul web, in particolare analisi di fattibilità del trasferimento di una buona pratica: lo sportello implementato dal Corecom Lombardia (Sportello *Web Reputation*), analisi del suo funzionamento ed efficacia e studio di fattibilità nel contesto Veneto.

Nel mese di ottobre 2017 l'ateneo patavino ha quindi messo a disposizione n. 1 assegnista per 12 mesi), da esso individuato mediante apposita selezione, per poi avviare nei primi mesi del 2018 la somministrazione di un apposito questionario ad un elenco di istituti superiori del Veneto, individuati in collaborazione con l'Ufficio Scolastico Regionale del MIUR.

A tale proposito, in data 11 dicembre 2017 presso la sede del Consiglio regionale si è svolto un incontro con la Direttrice dell'Ufficio Scolastico regionale e i ricercatori dell'Università di Padova, nel corso del quale è stato illustrato il contenuto del questionario, con lo scopo di ottenere un dato attendibile su quanti studenti si ritengono lesi da uno scorretto utilizzo della Rete e al fine di svolgere anche un'attività informativa a favore dei dirigenti scolastici nel cogliere i segnali di disagio causati dal cyberbullismo.

L'incontro si è concluso con la proposta condivisa di giungere alla stipula di un apposito Protocollo di Intesa.

Come per il passato, la presente relazione per l'anno 2017 valorizza le diverse finalità a cui tendono i compiti e le funzioni espletate dal Corecom, distinguendole nel modo che segue: finalità di vigilanza e controllo sul sistema dell'informazione regionale, finalità di consulenza per gli organi regionali e diffusione della cultura dell'informazione, finalità di sostegno alle imprese, finalità di tutela e supporto ai cittadini.

Anche nel 2017 il Corecom ha espletato i compiti relativi alle funzioni proprie e delegate, previste dalla legge istitutiva e dall'AGCOM.

Per quanto concerne la funzione di controllo sul sistema di informazione, il Comitato e la struttura di supporto sono stati fortemente impegnati nell'attività di vigilanza sul rispetto della *par condicio*, durante le campagne elettorali per le elezioni comunali del 11 e 25 giugno 2017, per il referendum consultivo regionale e per il referendum consultivo provinciale di Belluno, entrambi tenutisi in data 22 ottobre 2017, provvedendo inoltre al monitoraggio delle emittenti televisive locali e offrendo consulenza in tema di comunicazione agli organi della Regione che ne hanno fatto richiesta.

Particolare impegno ha richiesto il referendum consultivo regionale sull'autonomia del Veneto celebrato in data 22 ottobre 2017, che ha visto il Comitato impegnato sin dalla data di convocazione dei comizi, fissata con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 50 del 24 aprile 2017, sia nell'esaminare segnalazioni di violazione della normativa della legge 28 febbraio 2000, n. 28 in materia di *par condicio* sia nel rendere pareri alla Giunta regionale sull'adempimento degli obblighi di informazione dettati dall'articolo 9, comma 2, della citata legge n. 28 del 2000 per informare i cittadini delle modalità di voto e degli orari di apertura e di chiusura dei seggi elettorali.

L'attività del Corecom è stata diretta anche al sostegno delle imprese, attraverso la predisposizione dell'istruttoria per il pagamento dei rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi autogestiti a titolo gratuito.

Inoltre, il Comitato ha esercitato la sua funzione di supporto ai cittadini, che si è estrinsecata nella vigilanza sul rispetto della normativa che tutela i minori nella programmazione radiotelevisiva locale, nella tutela del diritto di rettifica e nella fondamentale attività di conciliazione delle possibili controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.

Sempre con riferimento all'attività a supporto ai cittadini, il Comitato – proseguendo nell'attività di rilancio del servizio dei programmi dell'accesso alle trasmissioni della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo – ha provveduto alle istruttorie relative alla successiva messa in onda all'interno della programmazione regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, garantite dall'art. 6 della legge 14 aprile 1975, n. 103.

Nel 2016 il Comitato si è riunito per un totale di 37 sedute, nel corso delle quali ha autorizzato e regolato, con decisioni che l'organismo approva collegialmente, la realizzazione delle attività programmate e lo svolgimento degli adempimenti istituzionali.

Il Comitato ha inoltre partecipato, nella persona del Presidente, alle sedute del Coordinamento Nazionale dei Comitati per le Comunicazioni delle Regioni e delle Province Autonome, che si svolgono con cadenza solitamente mensile mensilmente in Roma e/o in una sede designata di un altro Corecom. In tali occasioni, una particolare attenzione è stata rivolta al rinnovo del citato Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate, base delle successive convenzioni tra singoli Corecom ed AGCOM per il conferimento delle materie delegabili, approvato poi in data 28 novembre 2017.

Nel corso del 2017 i Componenti del Comitato sono inoltre intervenuti in diversi Convegni e Seminari in materia di comunicazione, organizzati da altri Corecom e da operatori del settore, al fine di esportare l'esperienza acquisita dal Corecom del Veneto e promuovere le ricerche svolte in un'ottica di reciproco scambio di buone prassi.

Infine, sono stati rafforzati i rapporti tra la struttura amministrativa e il Coordinamento nazionale dei Direttori/Segretari dei Corecom italiani.

Per lo svolgimento delle attività a supporto del Comitato, la struttura amministrativa posta a supporto alle attività del Corecom Veneto è inquadrata nel Servizio per la comunicazione del Consiglio regionale del Veneto.

Capitolo primo

Vigilanza e controllo sul sistema dell'informazione regionale

A) PAR CONDICIO IN MATERIA ELETTORALE

Attività compiuta

Anche durante le campagne elettorali e referendarie dell'anno 2017, il Corecom Veneto è stato investito da svariate segnalazioni relative al **divieto di comunicazione istituzionale** prescritto dall'articolo 9 della legge statale in materia di *par condicio*; inoltre, il Comitato ha svolto i consueti **compiti di vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive**.

Attività relativa al divieto di comunicazione istituzionale nel periodo elettorale

Ai sensi dell'articolo 9 della legge 22 febbraio 2000, n. 28, *“è fatto divieto a tutte le amministrazioni pubbliche di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni”*.

In proposito, il Corecom ha svolto attività di vigilanza nei confronti della comunicazione istituzionale effettuata dalle Amministrazioni pubbliche nel periodo di *par condicio*, a seguito di ventitré segnalazioni di presunta violazione dell'articolo 9 della legge n. 28 del 2000 pervenute da soggetti politici nel corso delle tre campagne referendarie ed elettorali svoltesi nel corso del 2016.

Il Comitato ha quindi svolto le relative attività pre-istruttorie, inviando all'Autorità dodici proposte di archiviazione (oltre a sette archiviazioni effettuate direttamente in via amministrativa) e quattro proposte di applicazione della sanzione prevista dall'articolo 10, comma 8, lettera a) della citata legge n. 28 del 2000, consistente nella trasmissione o la pubblicazione, anche ripetuta a seconda della gravità, di messaggi recanti l'indicazione della violazione commessa. L'AGCOM non ha aderito alle proposte formulate dal Corecom Veneto in uno solo dei casi segnalati.

Il monitoraggio delle emittenti televisive locali

Elezioni comunali del 11 giugno 2017

Obiettivo di questo monitoraggio – realizzato dalla ditta Geca Italia srl su incarico del Corecom a seguito di esperimento di indagine di mercato - è stato quello di misurare il pluralismo politico-istituzionale delle emittenti venete nell'ambito della campagna elettorale per le elezioni comunali del 11 giugno 2017.

La normativa vigente, oltre a definire la qualifica di “soggetto politico”, prevede, anzitutto, che il monitoraggio del pluralismo venga svolto su due macro-generi di programma: quelli di comunicazione politica e quelli di informazione.

- A) Per quanto riguarda i **programmi di comunicazione politica**, essi “devono consentire una **effettiva parità di condizioni** tra i soggetti politici competitori, anche con riferimento alle fasce orarie e al tempo di trasmissione”.

B) Per quanto riguarda i **programmi d'informazione**, si stabilisce che in essi siano garantiti alcuni **principi generali**, quali:

1. la parità di trattamento, l'obiettività, la correttezza, la completezza, la lealtà, l'imparzialità, l'equità e la pluralità dei punti di vista;
2. il rispetto della separazione fra informazione e opinione e della persona, nell'esercizio della libertà di commento e di critica;
3. nei periodi elettorali è vietato fornire, anche in forma indiretta, indicazioni o preferenze di voto.

Le linee guida dell' AGCOM danno alcune indicazioni operative stabilendo che:

- **sono soggetti pertinenti tutti i soggetti politici e istituzionali** (per i soggetti politici che ricoprono una carica istituzionale - ad es. un sindaco - vanno indicati il ruolo istituzionale e l'appartenenza politica);
- dei soggetti pertinenti vanno rilevati il **tempo di antenna** ed il **tempo di parola**, oltre alla differenza tra tali due variabili, definita come **tempo di notizia**, inteso come tempo dedicato al soggetto politico attraverso la mediazione giornalistica.

I rapporti settimanali redatti dalla ditta Geca Italia srl hanno effettuato una dettagliata analisi per ognuna delle emittenti oggetto del campione in ciascuna delle quattro rispettive settimane monitorate.

Il **Rapporto finale** costituisce una sintesi dei risultati del monitoraggio del pluralismo politico svolto nei 30 giorni precedenti la data del referendum e riportato in report settimanali.

Si riportano di seguito gli elementi di sintesi dell'analisi effettuata:

- periodo monitorato: 11 maggio – 9 giugno 2017
- reti monitorate, individuate dal Corecom in base ai criteri di territorialità, di *audience* e di presenza di programmi di informazione nell'ambito locale: undici (Antenna 3 Nordest – Serenissima - Rete Veneta – Telearena – Telenuovo Verona – Telenuovo Padova - TVA Vicenza - TV7 Triveneta –7 Gold Tele Padova — Café TV 24 - RAI 3 VENETO)
- fasce orarie: 06:00 - 9:00; 12:00 - 14:30 - 19:00 - 23:30
- giorni monitorati: 30
- programmi inclusi nell'analisi come specificato nel disciplinare tecnico: programmi di approfondimento giornalistico, talk show, rassegne stampa, programmi di comunicazione politica (esclusi la comunicazione politica ed i messaggi elettorali gratuiti o a pagamento)

Elezioni amministrative – ballottaggio del 25 giugno 2017

Analoga attività di monitoraggio è stata effettuata dalla GECA Italia in riferimento al turno di ballottaggio che ha interessato i seguenti comuni veneti:

- **provincia di Belluno:** Belluno
- **provincia di Padova:** Abano Terme, Padova e Vigonza
- **provincia di Venezia:** Jesolo, Marcon, Mira e Mirano
- **provincia di Verona:** Cerea e Verona

I rapporti settimanali redatti dalla ditta Geca Italia hanno effettuato una dettagliata analisi per ciascuna delle emittenti oggetto del campione nella settimana monitorata.

Il **Rapporto finale** costituisce invece una sintesi dei risultati del monitoraggio del pluralismo politico svolto nei 12 giorni precedenti il turno di ballottaggio delle elezioni comunali e riportato in report settimanali.

Referendum consultivo regionale del 22 ottobre 2017

Realizzato dalla GECA Italia srl, l'obiettivo di questo monitoraggio è stato quello misurare il pluralismo politico-istituzionale delle emittenti Venete nell'ambito della campagna del referendum sull'autonomia del Veneto.

Sulla scorta della normativa e dei criteri descritti in precedenza, i rapporti settimanali redatti dalla GECA Italia hanno effettuato una dettagliata analisi per ciascuna delle emittenti oggetto del campione nella settimana monitorata

Il Rapporto finale costituisce invece una sintesi dei risultati del monitoraggio del pluralismo politico svolto nei 30 giorni precedenti la data del referendum e riportato in report settimanali.

Si riportano di seguito gli elementi di sintesi dell'analisi effettuata:

- periodo monitorato: 21 settembre – 20 ottobre 2017
- reti monitorate, individuate dal Corecom in base ai criteri di territorialità, di audience e di presenza di programmi di informazione nell'ambito locale: undici (Antenna 3 Nordest – Serenissima - Rete Veneta – Telearena – Telenuovo Verona – Telenuovo Padova - TVA Vicenza - TV7 Triveneta –7 Gold Tele Padova — Café TV 24 - RAI 3 VENETO)
- fasce orarie: 06:00 - 9:00; 12:00 - 14:30 - 19:00 - 23:30
- giorni monitorati: 30
- programmi inclusi nell'analisi come specificato nel disciplinare tecnico: programmi di approfondimento giornalistico, talk show, rassegne stampa, programmi di comunicazione politica (esclusi la comunicazione politica ed i messaggi elettorali gratuiti o a pagamento)

Si è provveduto, inoltre, a redigere un ulteriore report, inviato – oltre che all'AGCOM - al Presidente del Consiglio e ai Capigruppo regionali (nota prot. n. 29022 del 18 dicembre 2017), nel quale è stato esposto nel dettaglio il comportamento tenuto dalle emittenti televisive oggetto di monitoraggio nel garantire l'equilibrio tra le posizioni del quesito referendario.

B) ACCESSO ALLA PROGRAMMAZIONE TELEVISIVA E RADIOFONICA DELLA RAI

L'art. 6 della Legge n. 103 del 1975 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva" prevede che siano riservati dalla società concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, in apposite trasmissioni, tempi non inferiori al cinque per cento del totale delle ore di programmazione televisiva e al tre per cento del totale delle ore di programmazione radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, ai seguenti soggetti:

- associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionale e regionale
- gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo, assistenziale, ambientale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, ecc.
- organizzazioni associative delle autonomie locali
- enti ed associazioni politiche e culturali
- associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute
- gruppi etnici e linguistici
- confessioni religiose e loro articolazioni regionali
- sindacati nazionali e loro articolazioni regionali
- movimenti politici
- partiti e gruppi rappresentati in Parlamento nel rispetto del periodo di *par condicio* elettorale di cui alla legge 22 febbraio 2000, n. 28.

Inoltre, la legge della Regione del Veneto n. 18 del 2001 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per comunicazioni (Corecom)" all'art. 11 sancisce che il Corecom, tra le funzioni proprie, svolga anche la seguente: "regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge 103 del 1975".

Il Corecom Veneto, con delibera n. 15 del 4 novembre 2015 (pubblicata nel B.U.R. Veneto n. 8 del 29 gennaio 2016), ha approvato il testo di regolamento, sostitutivo del precedente adottato nell'anno 2013, al fine di tenere in opportuna considerazione tanto il diritto dei soggetti quanto le esigenze di carattere tecnico di RAI VENETO, alla quale compete l'effettiva messa in onda dei programmi dell'accesso.

Il testo è strutturato nelle seguenti due parti:

- **Regolamento**, disciplinante la fase di esame delle richieste di accesso e di formazione della relativa graduatoria, di esclusiva spettanza del Corecom Veneto;
- **Disciplinare Tecnico**, relativo agli aspetti tecnico-operativi per l'esercizio del diritto di accesso, redatto d'intesa con RAI VENETO.

La Struttura di supporto procede all'istruttoria delle richieste pervenute e presenta una relazione al Comitato ai fini dell'adozione della graduatoria. Per garantire la più ampia pluralità di accesso, la proposta di graduatoria delle domande è formulata secondo diversi criteri, compresa la rilevanza

dell'interesse sociale, culturale e informativo del programma proposto.

Il Comitato delibera quindi i piani trimestrali delle trasmissioni radiofoniche e televisive, ripartendo il tempo effettivo messo a disposizione dalla sede regionale per il Veneto della Concessionaria pubblica.

Attualmente, le trasmissioni vengono così trasmesse:

- televisione: RAITRE il sabato dalle ore 7.30 alle ore 08.00
- radio: RADIOUNO in Modulazione di Frequenza il sabato dalle ore 23.30 alle ore 23.50

Attività compiuta

Nel corso dell'anno 2017 sono state effettuate dalla sede regionale per il Veneto della concessionaria RAI le trasmissioni dell'accesso per ciascun trimestre, rispettivamente in data 11 marzo - 29 aprile - 28 ottobre - 2 dicembre, per complessivi 12 trasmissioni televisive ed una trasmissione radiofonica.

C) VIGILANZA IN MERITO AI SONDAGGI

Attività compiuta

Il Corecom Veneto è stato delegato all'esercizio delle funzioni attinenti alla vigilanza sul rispetto delle norme in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

La Struttura di supporto, pertanto, ha agito in base alla disciplina in vigore, ovvero:

- Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, allegato A alla delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010 dell'AGCOM;
- Nota AGCOM del 27 aprile 2011, prot. 19815, "Linee guida per l'esercizio da parte dei Corecom della funzione delegata di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale". Ai sensi di questa Nota, sono monitorati dai Corecom i quotidiani con percentuale della tiratura netta nazionale inferiore all'1 %.

Sulla base di detta normativa, il Comitato – nella seduta del 4 febbraio 2015 – aveva innovato la modalità di effettuazione della vigilanza, adottando, in via sperimentale, modalità di svolgimento volte ad incrementare l'efficacia e l'efficienza del monitoraggio stesso.

Si è pertanto provveduto a richiedere, in ragione bimestrale, ai direttori di giornali e periodici locali le date nelle quali sia stata eventualmente effettuata la pubblicazione dei risultati di sondaggi come sopra specificati, con l'obiettivo di responsabilizzare e – al tempo stesso – coinvolgere le stesse testate giornalistiche in un rapporto collaborativo con il Corecom Veneto.

Dopo il primo periodo di fattiva collaborazione da parte delle testate, si è però assistito ad una diminuita partecipazione da parte delle stesse, rendendo quindi necessario mantenere il controllo

a campione. Verrà pertanto individuata una diversa forma di vigilanza.

Le testate oggetto dell'attività di controllo e messe a disposizione dell'Ufficio Stampa del Consiglio regionale, sono le seguenti:

quotidiani

1. L'Arena (Verona)
2. La Tribuna di Treviso
3. La Nuova di Venezia e Mestre
4. Il Giornale di Vicenza
5. Il Mattino di Padova
6. Corriere del Veneto
7. Corriere delle Alpi (Belluno)
8. La Voce di Rovigo

periodici

9. L'Azione (Vittorio Veneto)
10. La Difesa del Popolo (Padova)
11. Gente veneta (Venezia)
12. Nuova scintilla (Chioggia)
13. Verona fedele
14. La Vita del popolo (Treviso)
15. La Voce dei Berici (Belluno)
16. La Settimana (Rovigo)
17. L'Amico del Popolo (Belluno)

Capitolo secondo**Consulenza per gli organi regionali****CONSULENZA IN MATERIA DI COMUNICAZIONE****Attività compiuta**

L'art. 11 della Legge regionale n. 18 del 2001 istitutiva del Corecom, disciplina le funzioni proprie del Comitato. In particolare la lettera e) del citato art. 11 prevede che il Comitato *"esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni"*.

Questa attività si esplica essenzialmente nella stesura dei pareri richiesti, e previsti dalla normativa, sulle iniziative televisive ed editoriali individuate e programmate negli atti amministrativi e deliberativi della Regione.

Al termine dell'anno 2017 al Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto è stato richiesto di fornire il proprio parere non vincolante in merito all'attività di informazione svolta dalla Giunta regionale in adempimento agli obblighi di informazione dettati dall'articolo 9, comma 2, della legge n. 28 del 2000 per informare i cittadini delle modalità di voto e degli orari di apertura e di chiusura dei seggi elettorali.

In particolare, oggetto dell'attività consultivo del Comitato sono stati i seguenti provvedimenti:

- "Deliberazione della Giunta regionale n. 840 del 13.06.2017 "Referendum consultivo sull'autonomia del veneto. Campagna informativa. Adozione piano di comunicazione, ai sensi dell'art. 3 bis, comma 2, l.r. 15/2017. DGR n. 45/CR del 08.05.2017";
- Deliberazione della Giunta regionale n. 88/CR del 01.08.2017 avente oggetto "Referendum consultivo sull'autonomia del veneto. Campagna informativa. Adozione piano di comunicazione. Integrazioni e modifiche alla DGR n. 840 del 13.06.2017".

Capitolo terzo

Sostegno alle imprese

RIMBORSI RELATIVI ALLA TRASMISSIONE DI MESSAGGI AUTOGESTITI A TITOLO GRATUITO

Attività compiuta

In occasione delle tre tornate elettorali – i due referendum e le elezioni comunali – svoltesi nell'anno 2017 il Corecom ha assicurato un servizio di assistenza e di informazione a favore delle emittenti radiotelevisive locali e dei soggetti politici coinvolti sugli adempimenti loro spettanti.

Secondo quanto disposto dalla Legge 22 febbraio 2000, n. 28 *“Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie per la comunicazione politica”*, comunemente nota come *par condicio* e in ottemperanza a quanto deliberato in occasione delle campagne per le elezioni comunali del 11 e 25 giugno 2017 (Delibera AGCOM n. 169/17/CONS del 18 aprile 2017), e dei referendum consultivi regionale e provinciale di Belluno del 22 ottobre 2017 (Delibera AGCOM n. 89/14/CONS del 24 febbraio 2016), il Corecom ha provveduto a fornire alle emittenti radiotelevisive locali e ai soggetti politici interessati precise informazioni aventi ad oggetto gli adempimenti loro spettanti in materia di comunicazione ed informazione politica e i materiali necessari all'espletamento delle procedure per l'autorizzazione e la messa in onda di messaggi politici autogestiti a titolo gratuito, cosiddetti MAG.

Per quanto riguarda le due consultazioni referendarie – entrambe svoltesi in ambito locale – il Comitato si è trovato per la prima volta ad adempiere al compito di predisporre l'elenco dei soggetti politici ammessi alla partecipazione ai programmi di comunicazione politica e alla trasmissione dei messaggi politici autogestiti.

Particolare attenzione è stata rivolta alla valutazione dell'ammissibilità de *“i comitati, le associazioni e gli altri organismi collettivi, comunque denominati, rappresentativi di forze sociali e politiche di rilevanza locale”* (previsti dall'art. 2, comma 1, lett. c della citata delibera AGCOM n. 89/14/CONS).

In proposito l'Autorità garante, con propria nota prot. n. 33709 del 24 maggio 2017, aveva precisato che oggetto di valutazione del Comitato regionale è la sussistenza dell'*«interesse obiettivo e specifico al quesito referendario»*, individuato come *“l'elemento cui parametrare l'identità degli stessi [soggetti referendari] ai fini della legittimazione alla propaganda elettorale.*

Tale interesse, che sarà oggetto di valutazione da parte del competente Comitato regionale, potrà essere desunto dalla documentazione trasmessa a corredo della indicazione della posizione referendaria, purché idonea a comprovarne l'identità di soggetto referendario e la corrispondenza delle sue attività e finalità con la singola consultazione referendaria”.

Inoltre, la citata normativa contempla tra i soggetti politici anche *“le forze politiche che*

costituiscono un autonomo gruppo nel Consiglio regionale, provinciale o comunale, nonché quelle diverse dalle precedenti che siano presenti con almeno un rappresentante al Parlamento europeo o in uno dei due rami del Parlamento nazionale” (art. 2, comma 1, lett. c della citata delibera AGCOM n. 89/14/CONS).

Il Comitato ha pertanto svolto la propria attività istruttoria in attuazioni della citata normativa e alla luce dei predetti chiarimenti, adottando le seguenti decisioni:

- referendum consultivo regionale: n. 22 soggetti politici ammessi e n. 5 esclusi
- referendum consultivo provinciale di Belluno: n. 7 soggetti politici ammessi

In un secondo tempo, il Corecom ha svolto le seguenti operazioni, distintamente per ognuna delle tre campagne elettorali:

- acquisizione dalle emittenti radiotelevisive locali della documentazione relativa alla loro dichiarazione di disponibilità alla messa in onda dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) durante la campagna elettorale (mediante il modello MAG 1) e verifica della titolarità delle stesse a svolgere questo servizio nei territori interessati dalle consultazioni; il relativo elenco è stato poi pubblicato sia nel sito del Corecom che in quello dell'AGCOM;
- acquisizione dai soggetti politici interessati delle richieste per la messa in onda di MAG nelle emittenti radiotelevisive locali che ne hanno dato disponibilità (mediante il modello MAG 3).

Una volta inviato all'AGCOM l'elenco definitivo delle emittenti radiotelevisive che hanno espresso la loro disponibilità alla messa in onda dei messaggi e stilato l'elenco definitivo dei soggetti politici aventi diritto alla richiesta di messa in onda nelle emittenti radiotelevisive locali, si è proceduto al sorteggio dei soggetti politici per definire la collocazione dei MAG per soggetto politico nella programmazione della prima giornata di messa in onda degli stessi da parte delle emittenti radiotelevisive locali. L'esito del sorteggio è stato reso noto ai rappresentanti delle emittenti radiotelevisive locali in una riunione convocata presso la sede del Comitato, nella quale si è anche fornito agli stessi ulteriori informazioni sulle disposizioni in materia di *par condicio*.

Le adesioni alla messa in onda di MAG da parte di emittenti radiotelevisive locali per le tre campagne elettorali svoltesi nell'anno 2017 sono state le seguenti:

- per le elezioni comunali sono state **46** di cui **31 da parte di emittenti televisive** e **15 da parte di emittenti radiofoniche**;
- per il referendum regionale sono state **48** di cui **32 da parte di emittenti televisive** e **16 da parte di emittenti radiofoniche**;
- per il referendum provinciale di Belluno sono state **10** di cui **5 da parte di emittenti televisive** e **5 da parte di emittenti radiofoniche**.

Si rileva il costante interesse delle emittenti a dare la propria disponibilità in occasione delle elezioni a carattere locale, mentre per i referendum l'interesse è commisurato alla rilevanza politica del quesito sottoposto al voto popolare.

Secondo l'art. 4, comma 5, della legge 22 febbraio 2000, n. 28, alle emittenti radiofoniche e televisive locali, che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, è riconosciuto un rimborso da parte dello Stato nella misura definita entro il 31 gennaio di ogni anno con decreto del Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica. Si deve sottolineare, poi, che lo stesso art. 4, comma 5, della legge 22 febbraio 2000, n. 28 sancisce che *“alle emittenti radiofoniche è riservato almeno un terzo della somma complessiva annualmente stanziata”*. Per questa ragione, il Comitato ha stabilito di riservare un terzo della somma stanziata alle emittenti radiofoniche.

In particolare, il Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico – per il 2017 adottato con minor ritardo rispetto agli anni precedenti (14 aprile 2017) - ha stabilito il rimborso per ciascun messaggio autogestito in € 28,43 per le emittenti televisive ed in € 10,51 per le emittenti radiofoniche e, nell'ambito della ripartizione tra le Regioni e le Province autonome, è stata attribuita alla Regione del Veneto la somma complessiva definitiva di € 113.747,76 (di cui € 75.831,84 per le emittenti televisive ed € 37.915,92 per quelle radiofoniche).

Come avviene ormai da anni, la ripartizione delle somme stanziate dal Ministero di regola non è sufficiente per far ottenere il rimborso a tutte le emittenti che hanno provveduto alla trasmissione dei messaggi elettorali e quindi occorre procedere ad una ridistribuzione proporzionale delle risorse.

Non appena il Ministero provvederà ad erogare l'importo suindicato, la struttura effettuerà l'erogazione dei rimborsi nella misura dovuta.

Capitolo quarto**Tutela e supporto ai cittadini****A) VIGILANZA IN MATERIA DI TUTELA DEI MINORI****Attività compiuta**

Per effetto della “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni” stipulata tra l’AGCOM e il Corecom Veneto in data 23 dicembre 2004, all’art. 4, comma 1, lett. a), il Corecom Veneto è stato delegato all’esercizio delle funzioni attinenti alla “vigilanza nella materia della tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, fermo il rispetto degli eventuali indirizzi stabiliti dall’Autorità”.

Come precisato dal “*Compendio di procedure operative per l’attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale*” redatte dall’Ufficio rapporti con i Corecom dell’AGCOM (edizione maggio 2014, pag. 5 e s.), la funzione di vigilanza in materia di tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, già decentrata su tutto il territorio nazionale, implica un’attività di mera vigilanza per lo più su segnalazione con poteri preistruttori di raccolta della documentazione e sommaria valutazione della sussistenza di eventuali violazioni.

Diversamente, con il conferimento della delega della funzione di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell’attività radiotelevisiva locale (che a breve riguarderà anche questo Corecom), mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell’emittenza locale, l’Autorità rimette ai Comitati regionali lo svolgimento dell’attività di acquisizione della registrazione, analisi e valutazione dell’emesso, nonché lo svolgimento del procedimento sanzionatorio che ha inizio con l’accertamento della violazione e la contestazione della stessa all’emittente, e, attraverso il contraddittorio che garantisce la partecipazione della parte, si conclude con la trasmissione all’Autorità della proposta di adozione del provvedimento sanzionatorio ovvero di archiviazione.

Il Corecom provvede quindi a vigilare affinché quanto previsto dalla disciplina di settore sia rispettato. Il quadro normativo è variegato ed occorre quindi considerare diversi aspetti, quali:

- l’art. 34, comma 2, del d. lgs. n. 177 del 2005, da ultimo modificato dal d. lgs. n. 120 del 2012, prevede: *“Le trasmissioni delle emittenti televisive e delle emittenti radiofoniche non contengono programmi che possono nuocere allo sviluppo fisico, mentale o morale dei minori e film vietati ai minori di anni 14, a meno che la scelta dell’ora di trasmissione fra le ore 23,00 e le ore 7,00 o qualsiasi altro accorgimento tecnico escludano che i minori che si trovano nell’area di diffusione vedano o ascoltino normalmente tali programmi; qualora tali programmi siano trasmessi, sia in chiaro che a pagamento, nel caso di trasmissioni radiofoniche devono essere preceduti da un’avvertenza acustica e, nel caso di trasmissioni televisive, devono essere preceduti da un’avvertenza acustica e devono essere identificati, durante tutto il corso della trasmissione, mediante la presenza di un simbolo visivo chiaramente percepibile”;*
- la deliberazione n. 23/07/CPS del 22 febbraio 2007 dell’AGCOM, che fornisce i criteri da rispettare per non incorrere nel divieto di trasmissioni di programmi contenenti scene pornografiche;

- l'art. 36 bis del d. lgs. n. 177 del 2005 rubricato "Principi generali in materia di comunicazioni commerciali audiovisive e radiofoniche", e specificamente il comma 1, lett. g), dove si prevede che *"le comunicazioni commerciali audiovisive non arrecano pregiudizio fisico o morale ai minori. Non esortano pertanto i minori ad acquistare o locare un prodotto o un servizio sfruttando la loro inesperienza o credulità, né li incoraggiano a persuadere i loro genitori o altri ad acquistare i beni o i servizi pubblicizzati, né sfruttano la particolare fiducia che i minori ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altre persone, né mostrano senza motivo minori che si trovano in situazioni pericolose"*.

Nello specifico, ai sensi nota prot. n. 59220 del 19 novembre 2013 indirizzata al Corecom Veneto, la Direzione Servizi Media-Ufficio Obblighi Servizi Media Audiovisivi e Radiofonici dell'AGCOM ha precisato che la propaganda di servizi telefonici forniti a titolo oneroso (servizi audiotex) non può che essere inquadrata nella categoria della "comunicazione commerciale audiovisiva", disciplinata dall'articolo 36 bis (Principi generali in materia di comunicazioni commerciali audiovisive e radiofoniche) del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici - TUSMAR); l'Autorità ha inoltre ribadito che la trasmissione di messaggi promozionali di servizi telefonici a carattere erotico in fascia oraria notturna, in quanto comunicazione commerciale audiovisiva, non è sottoposta all'obbligo dell'avvertenza acustica e del simbolo visivo (obbligo previsto, invece, per i programmi destinati a ad informare, intrattenere od istruire il grande pubblico).

Sulla scorta di questa disciplina, il Corecom provvede quindi a verificare, in via preistruttoria, se le segnalazioni degli utenti possano o meno integrare fattispecie di illegittimità, comunicando quindi agli uffici dell'AGCOM competenti ad irrogare eventuali sanzioni, qualora vengano riscontrate fattispecie di illegittimità.

Come nell'anno 2016, anche nell'anno 2017 il Corecom non ha ricevuto alcuna segnalazione relativa a presunte violazioni della normativa a tutela dei minori, rendendo pertanto necessario l'attività di monitoraggio programmato che verrà realizzato con l'effettiva svolgimento dell'attività oggetto di recente delega da parte dell'AGCOM.

Con Decreto in data 13 dicembre 2017, il Ministro dello Sviluppo Economico ha proceduto al rinnovo del Comitato di applicazione del "Codice di autoregolamentazione Media e Minori", organismo operante presso il suddetto ministero. Di esso è stato chiamato a far parte anche il Presidente del Corecom Veneto.

Il Codice, testo normativo al rispetto del quale si sono impegnate le imprese televisive, come informa il sito ministeriale era stato sottoscritto il 29 novembre 2002 come atto di natura privata, per essere poi recepito in via legislativa dall'art. 10 della legge 3 maggio 2004, n. 112, trasfusa nel TUSMAR (artt. 9 e 35), come modificato dal Decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44. Con la legificazione operata, il Codice – dapprima nato come "Codice di autoregolamentazione TV e Minori" - è divenuto vincolante per tutte le Emittenti a prescindere dalla sottoscrizione dello stesso e dalla tipologia di piattaforma utilizzata (analogica, satellitare, digitale terrestre, lptv).

B) DIRITTO DI RETTIFICA

Il diritto di rettifica (Legge n. 223/90) è un'altra delle materie che sono state delegate al Corecom da parte dell'AGCOM, a seguito della convenzione del 2004. Il diritto di rettifica consiste nella facoltà da parte dei soggetti - di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti,

pensieri, affermazioni, dichiarazioni, contrari a verità - di richiedere all'emittente radiotelevisiva privata o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto alle notizie pubblicate.

Le competenze del Corecom in materia di rettifica riguardano esclusivamente il settore radiotelevisivo in ambito regionale, con esclusione del settore della carta stampata che rimane disciplinata dall'art. 8 della legge 8 febbraio 1948, n. 47.

Come specificato dall'articolo 32 – *quinquies* del D. Lgs. 177/2005, il soggetto che ritenga lesi i propri interessi morali o materiali dovrà preliminarmente inoltrare la propria richiesta al concessionario radiotelevisivo pubblico (per le trasmissioni irradiate dalla sede regionale) o all'emittente radiotelevisiva privata. Soltanto qualora tale rettifica non venga accolta, l'interessato potrà inoltrare la relativa istanza al Corecom competente. In tal caso, il Comitato procede alla verifica della fondatezza della pretesa e ordina all'emittente di rettificare quanto trasmesso. Nell'ipotesi in cui l'emittente non si conformasse alla decisione del Corecom, quest'ultimo trasmetterà la relativa documentazione all'AGCOM per l'eventuale irrogazione di sanzioni.

Attività compiuta

Nel corso dell'anno 2017 non è pervenuta alcuna istanza di rettifica relativa al sistema radiotelevisivo.

C) CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DEL SERVIZIO DI TELECOMUNICAZIONI E UTENTI IN AMBITO LOCALE

Attività compiuta

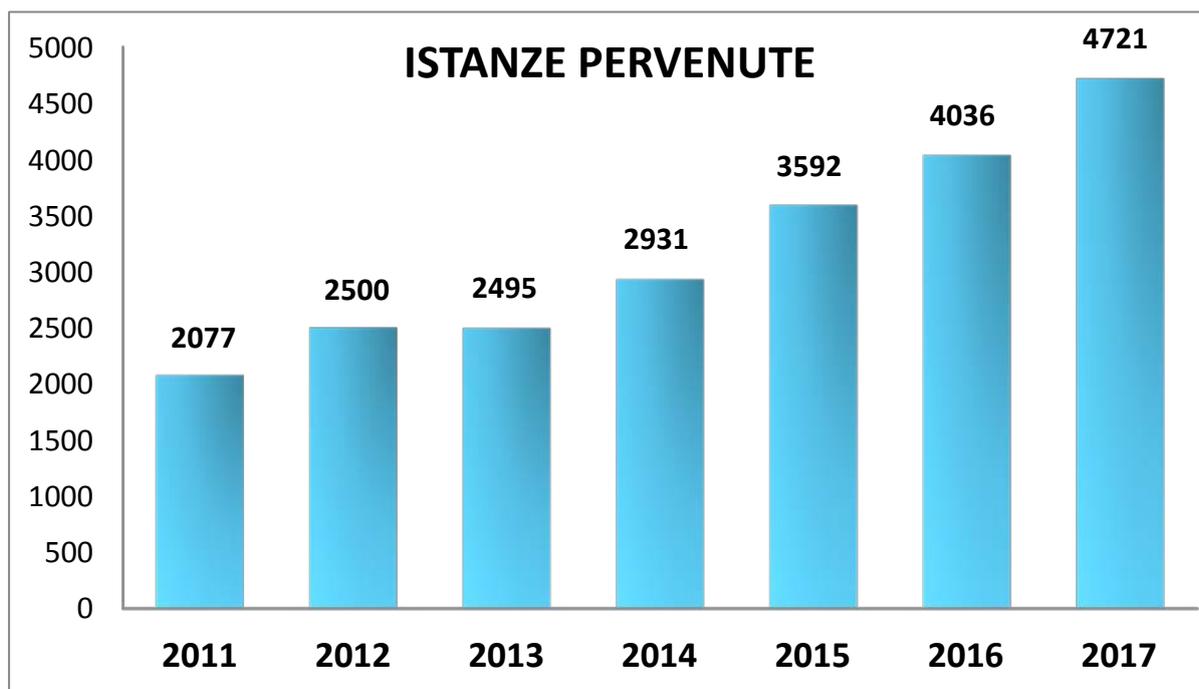
La conciliazione negli ultimi anni ha dimostrato tutta la sua efficacia come valido strumento alternativo al sistema giurisdizionale che in Italia in particolare, risulta caratterizzato dalla lentezza patologica del processo civile, i cui tempi di conclusione ormai "biblici" comportano gravi ricadute sulla vita economica e sociale dei cittadini, incidendo negativamente sugli interessi di natura pubblica e privata.

Che cos'è la conciliazione

La conciliazione tra utenti ed organismi di telecomunicazione nello specifico, è una procedura regolamentata dalla Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, avente ad oggetto le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

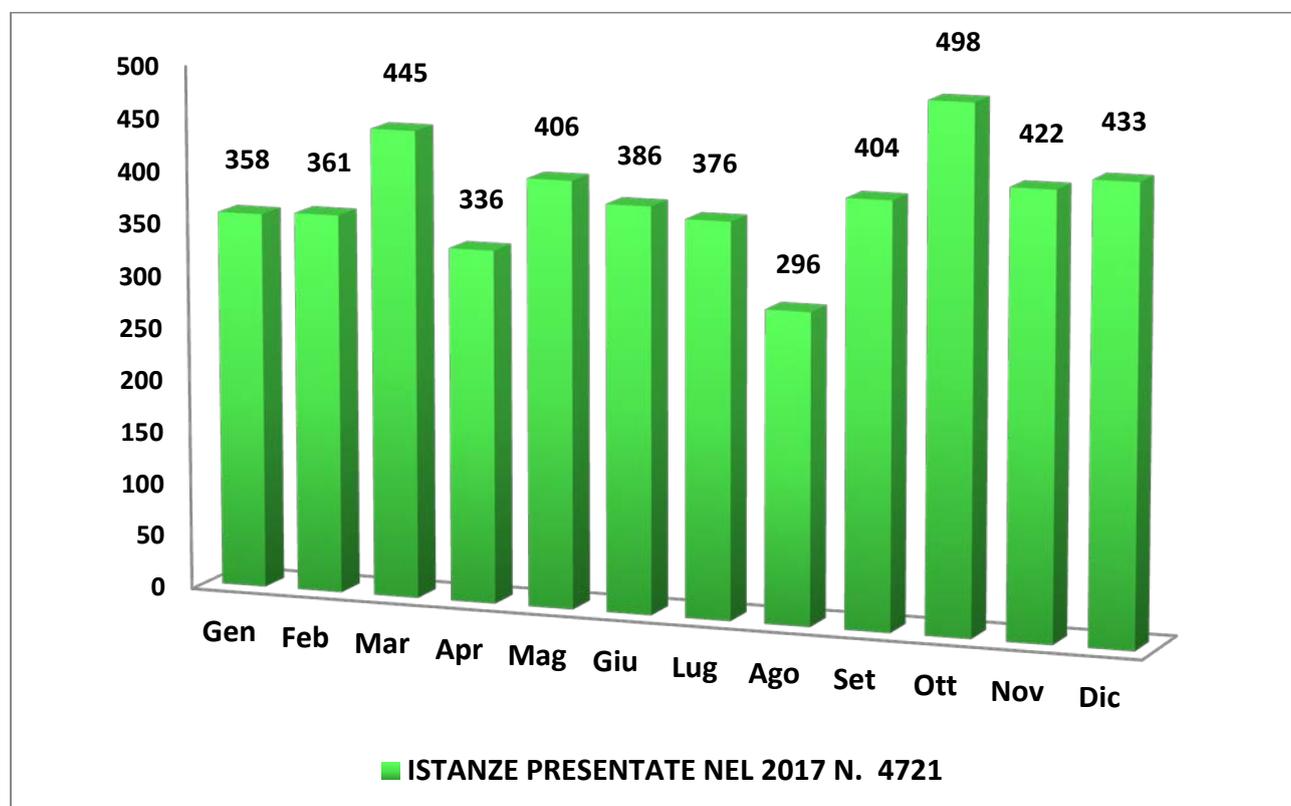
Aspetti positivi della conciliazione

Le caratteristiche peculiari della procedura di conciliazione davanti ai Corecom, e cioè la decentralizzazione, l'oralità, la semplificazione e la gratuità hanno certamente contribuito al diffondersi di un comune apprezzamento nella cittadinanza per tale procedura; lo dimostra in tal senso l'incremento delle istanze di conciliazione che sono state presentate dal 2011 al 2017 (vedi nel grafico riportato nella pagina seguente).

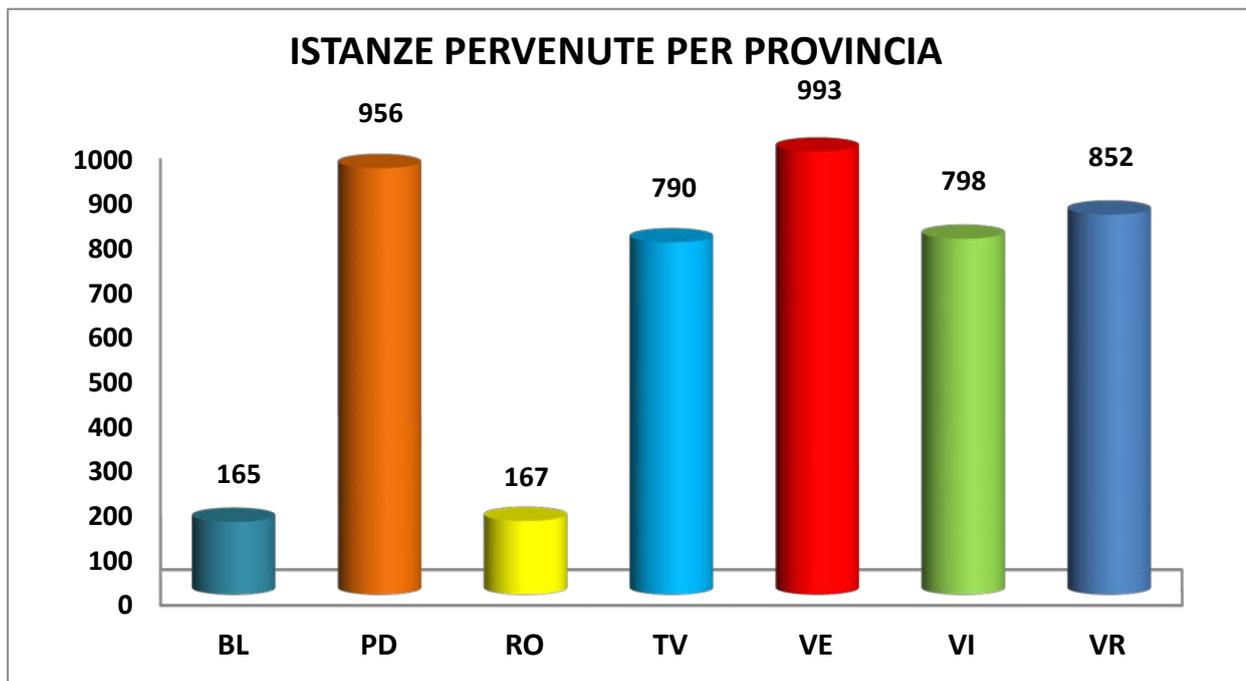


1. Istanze pervenute

Dal 1^a gennaio 2017 al 31 dicembre 2017 sono pervenute al Corecom Veneto n. **4721** istanze di conciliazione (con una media di 393 istanze/mese) con un andamento mensile rappresentato dal grafico sotto riportato.

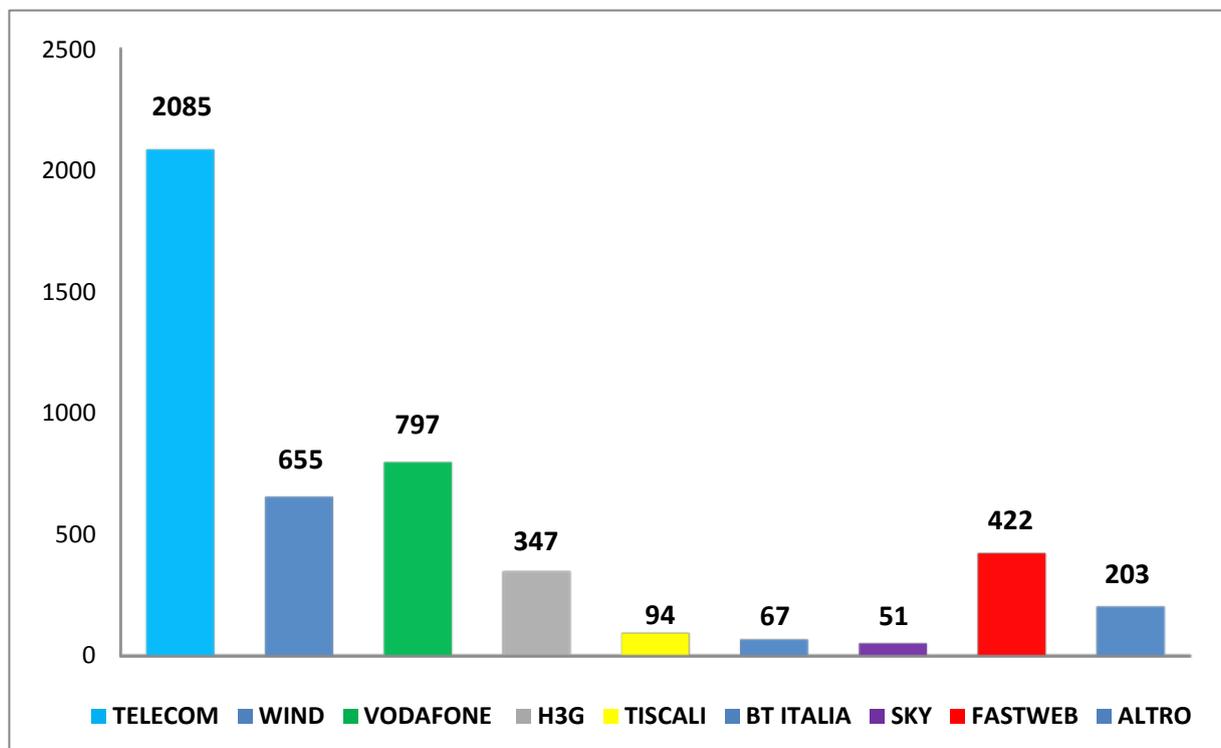


Per quanto riguarda la provenienza geografica, suddivisa per provincia, si può notare che le province dalle quali proviene il maggior numero di istanze siano quelle di Venezia, Padova e Verona:



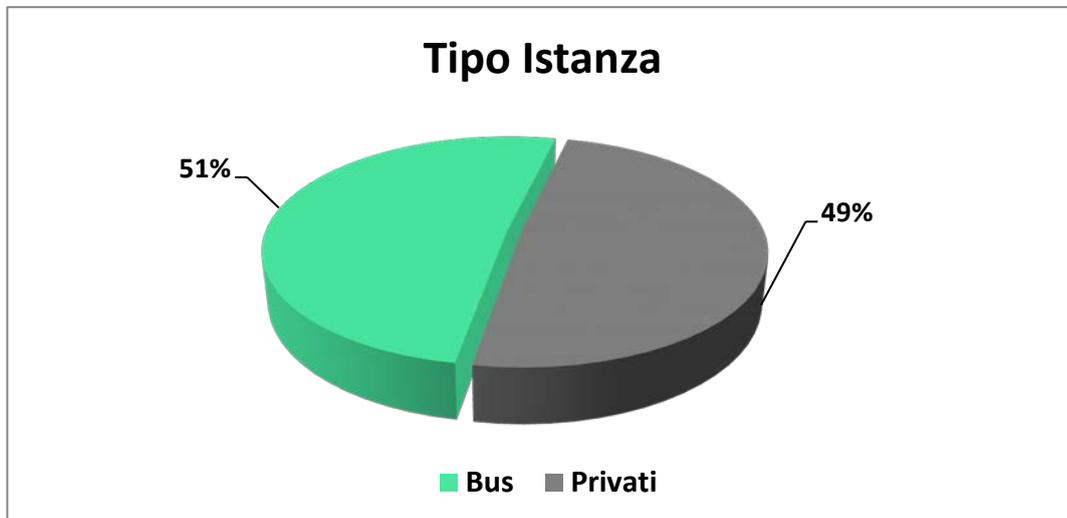
2. Istanze suddivise per operatore

Il diagramma delle istanze per operatore indica come la maggior parte delle istanze interessi Telecom (2085) pari al 44% della totalità delle istanze, Wind che con la consociata H3G arriva ad un numero di 1002 istanze pari al 21%: questo significa che solo due operatori (Telecom e Wind-H3G) sono oggetto del 65% di tutte le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Veneto nel 2017:



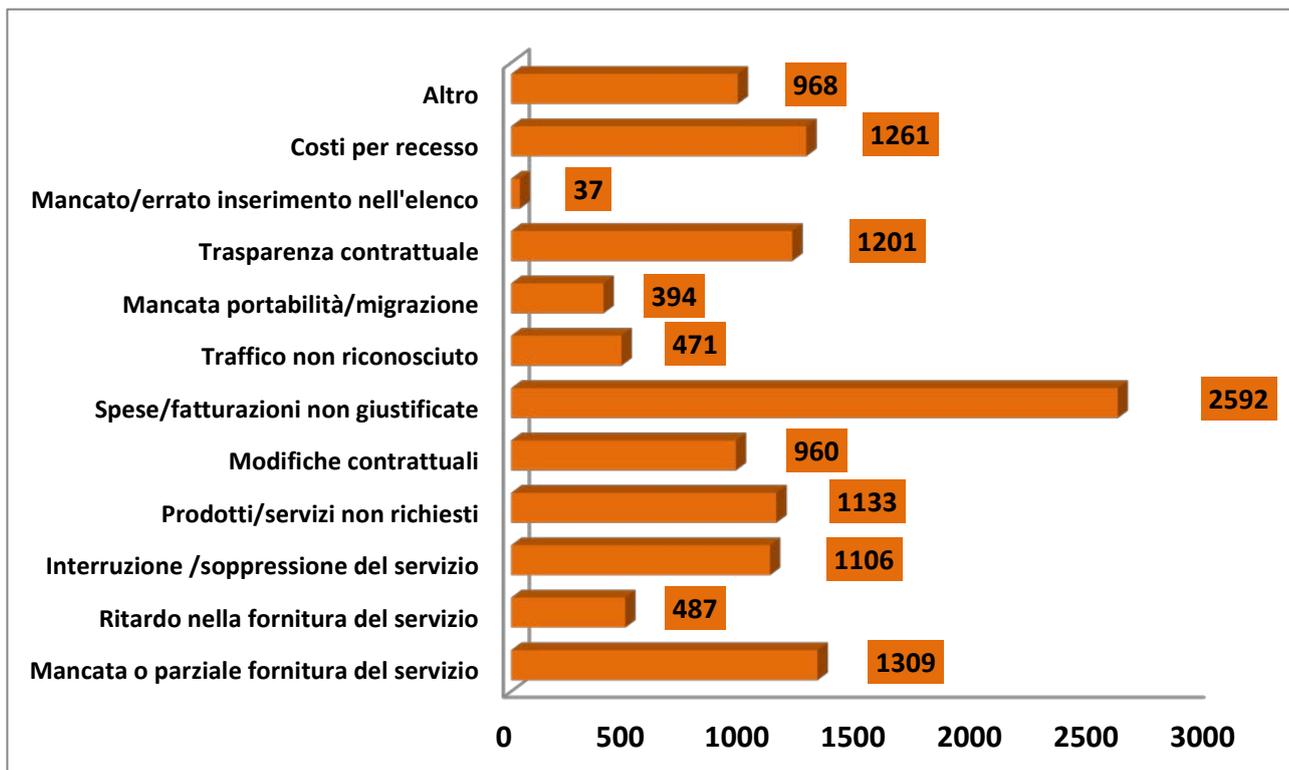
3. Tipologia istanze

Per quanto concerne la natura delle istanze, si rileva che il 49% delle richieste di conciliazione proviene da utenti privati, mentre il restante 51% proviene da aziende e professionisti (una casistica impegnativa sul piano conciliativo poiché introduce la problematica del danno economico conseguente, che non trova però adeguata risposta nello spirito indennizzatorio della procedura e soprattutto delle disponibilità compensatorie degli operatori).



4. Oggetto dei formulari UG

Come evidenzia il grafico sotto riportato, la maggior parte delle contestazioni (2592) riguardano spese o fatturazioni non giustificate, la mancata o parziale fornitura del servizio (1309) e la contestazione delle penali per recesso anticipato (1261), frutto quest'ultimo dato, della non ancora chiara applicazione del c.d. decreto Bersani (decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito poi dalla legge 2 aprile 2007, n. 40):



5. Esiti udienze

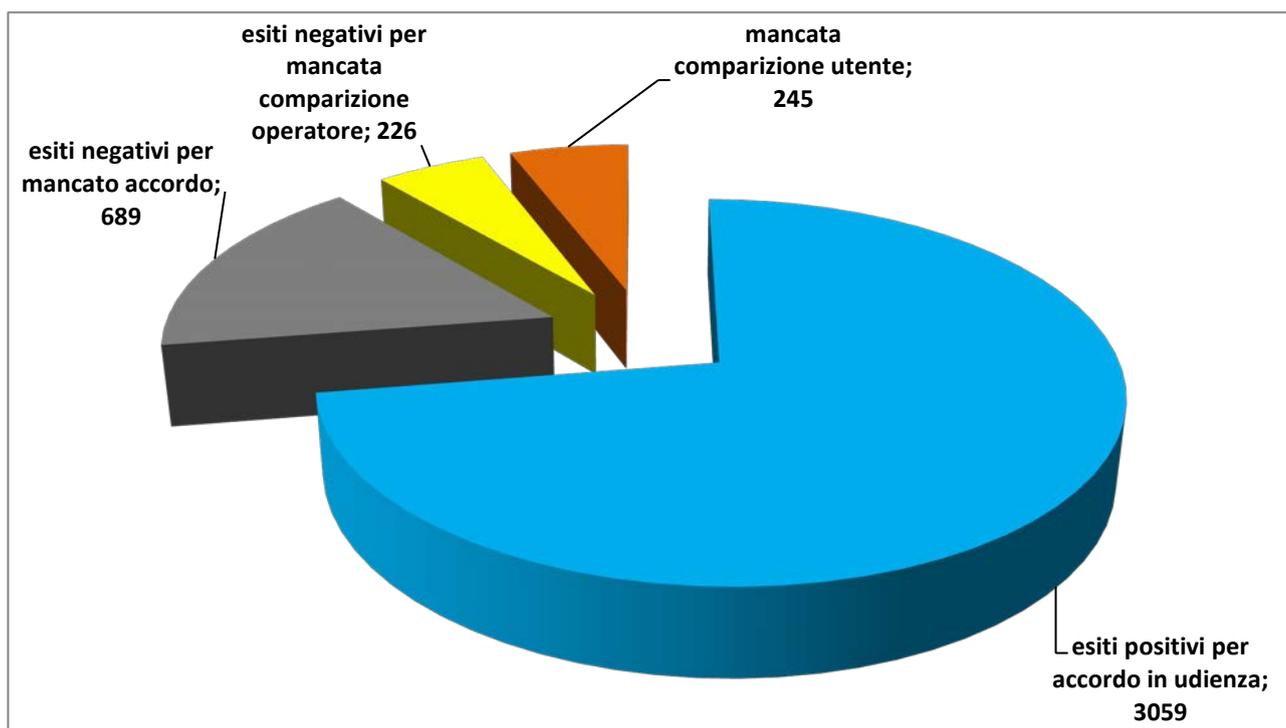
Nel corso del periodo considerato (gennaio-dicembre 2017) si sono svolte n. **4219** udienze di conciliazione di cui:

3059 (pari al 73 % delle udienze svolte) si sono concluse con un accordo tra le parti;

689 (pari al 16 % delle udienze svolte) si sono concluse con un mancato accordo tra le parti;

226 (pari al 5 % delle udienze svolte) si sono concluse con la mancata comparizione dell'operatore;

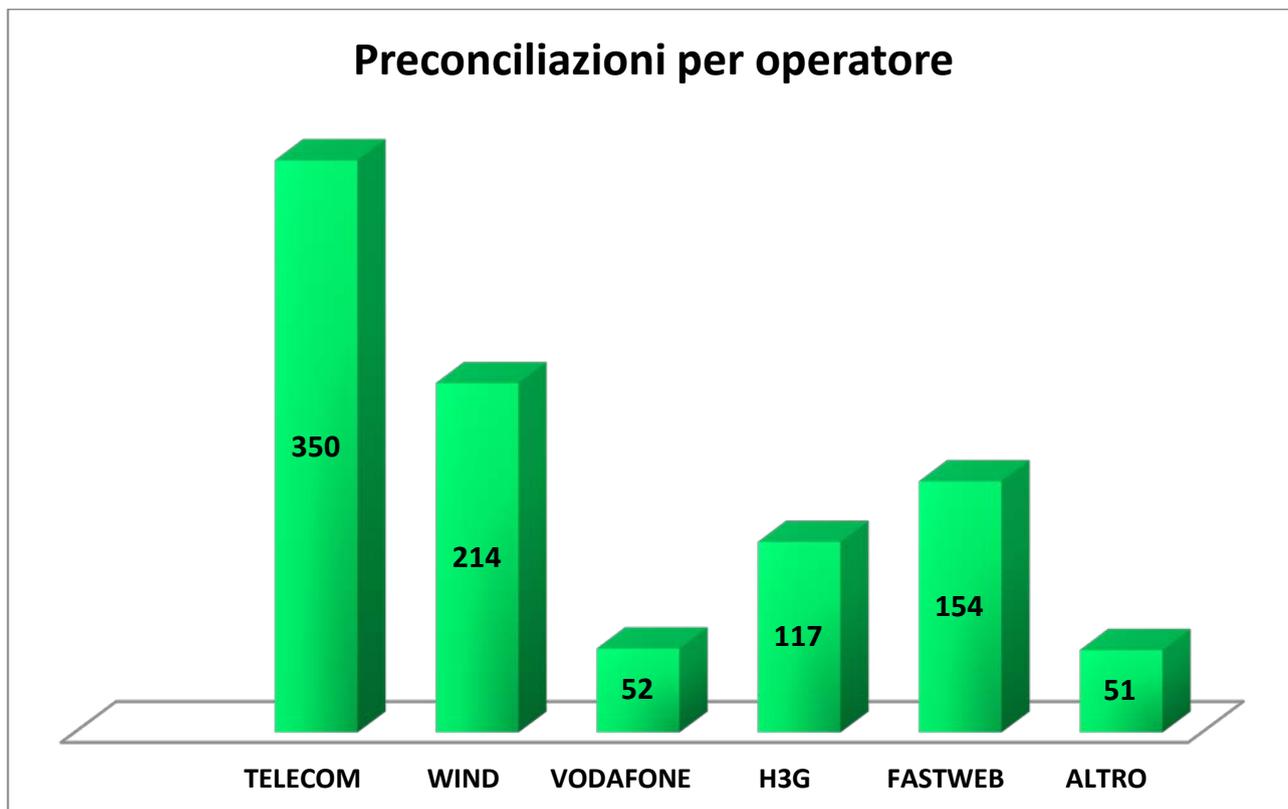
245 (pari al 6 % delle udienze convocate) si sono concluse con la mancata comparizione dell'utente.



6. Pre conciliazioni

Nel corso dell'anno 2017 si sono concluse prima del procedimento n. **938** istanze cioè le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione.

Dal grafico sottostante si può evincere che Telecom e Wind sono stati, nel corso dell'anno, gli operatori che hanno utilizzato in misura maggiore la pre conciliazione

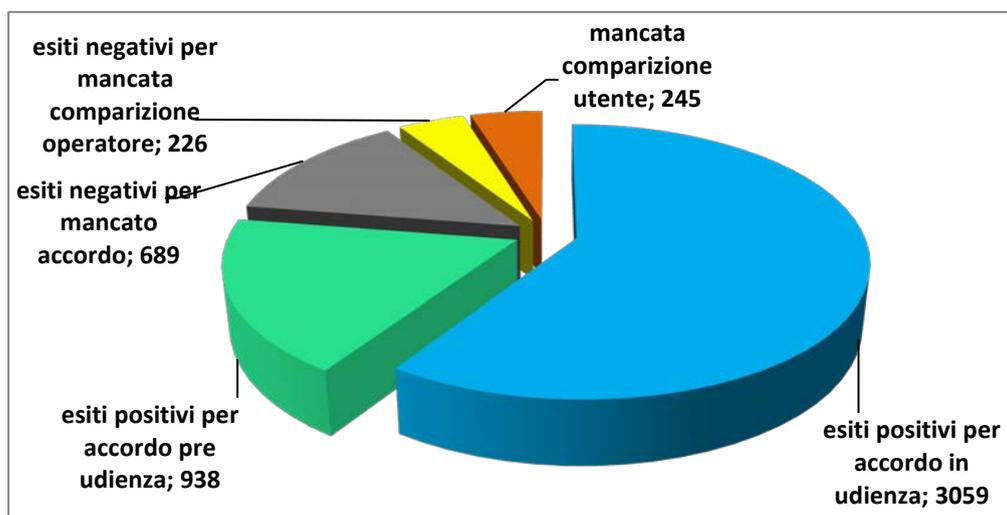


7. Esiti complessivi udienze

Se al dato relativo alle udienze (svolte) che si sono concluse positivamente (**3059**) si aggiunge anche il dato relativo alle pre-conciliazioni (**938**) (considerando comunque che la presentazione dell'istanza al Corecom e la successiva fissazione dell'udienza, possano considerarsi attività propedeutiche alla formulazione da parte dell'operatore di una proposta transattiva prima dell'udienza) le istanze che si sono **concluse positivamente** arrivano ad una cifra complessiva pari a **3997**.

Quelle che si sono **concluse negativamente** sono in totale **915** (di cui **689** per mancato accordo tra le parti e **226** per la mancata comparizione dell'operatore)

Quelle alle quali il ricorrente non si è presentato, e che quindi vengono considerate di fatto come una **rinuncia al procedimento**, sono state **245**.

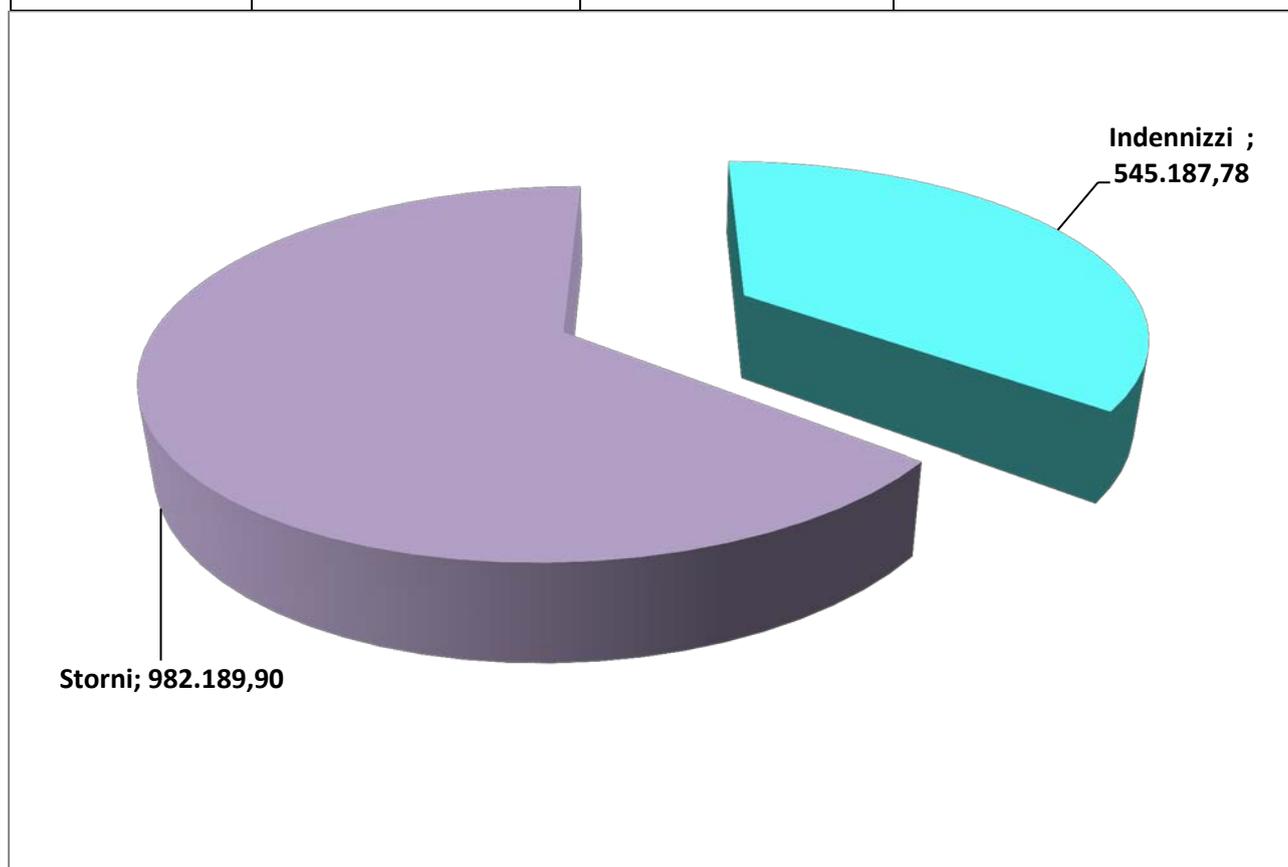


8. Valori economici

In sede di udienza di conciliazione è stata concordata la corresponsione delle somme come di seguito specificate:

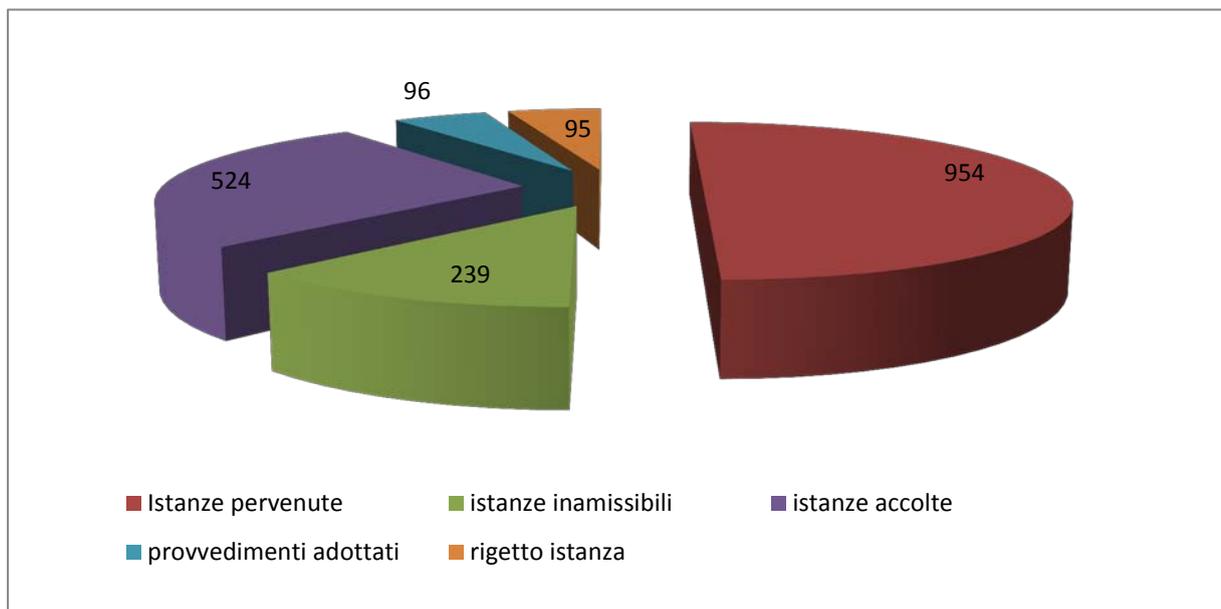
- **€ 545.187,78** a titolo di indennizzo e/o rimborso (gli indennizzi sono quelli previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalle Carte dei Servizi, mentre i rimborsi riguardano tutti i servizi non richiesti dall'utente ma che l'operatore ha comunque fatturato);
- **€ 982.189,90** a titolo di storno (trattasi di cifre che l'utente non ha pagato, contestandone la legittimità, e che l'operatore ha provveduto ad azzerare contabilmente, provvedendo a ritirare, a propria cura e spese, e quando attivata, la procedura di recupero del credito affidata a società specializzate (Ge.Ri.).

Valori economici			
anno 2017	Indennizzi – rimborsi erogati	Storni effettuati	Totale importi pro utente
	€ 545.187,78 (A)	€ 982.189,90 (B)	€ 1.527.377,68 (A+B)

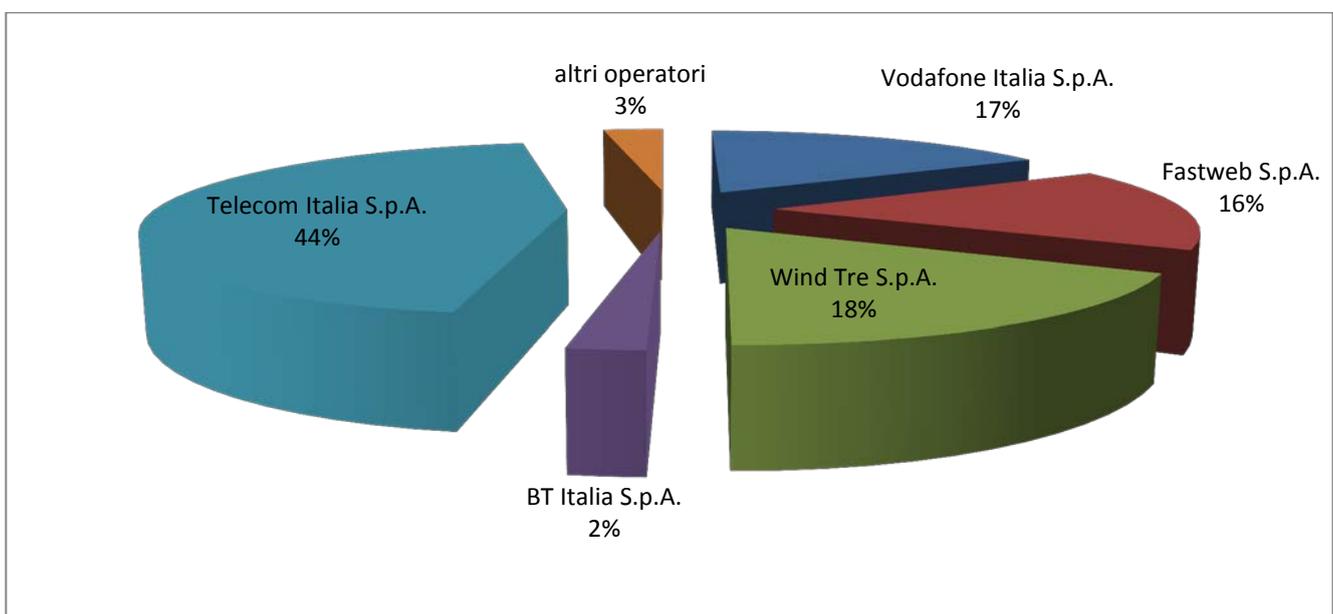


9. Istanze GU5 nel 2017

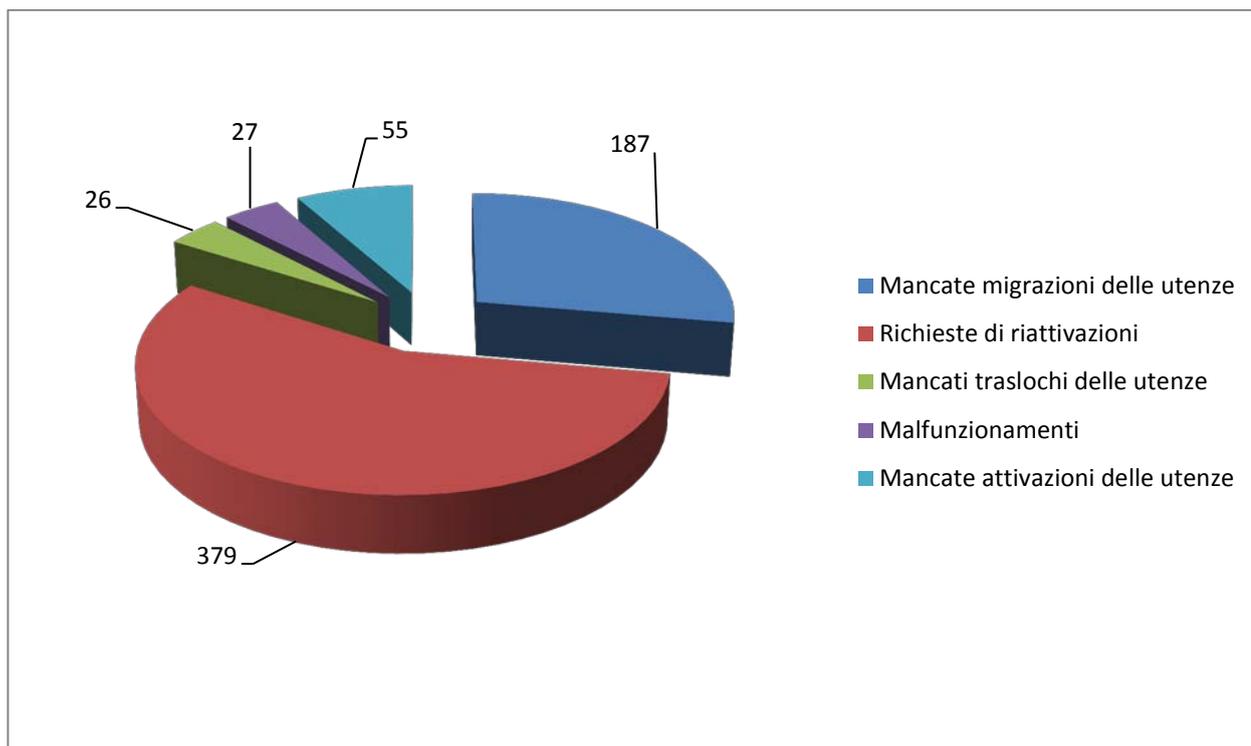
L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom, nei casi di evidente urgenza, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Le istanze di provvedimenti temporanei pervenute nel periodo gennaio-dicembre 2017, sono stati complessivamente n. **954**; sono state accolte dall'operatore n. **524** istanze ed adottati n. **96** provvedimenti temporanei d'urgenza. Mentre sono state dichiarate inammissibili n. **239** istanze.



10. Percentuali di Istanze GU5 suddivise per operatore di telecomunicazione



11. Istanze GU5 suddivise per tipologia di abuso



Capitolo quinto**Attività di comunicazione,
iniziative, eventi****Tutela della reputazione digitale e lotta al cyberbullismo**

Nella Introduzione è già stato dato conto delle attività svolte in collaborazione con l'Università di Padova relativamente all'attivazione di iniziative e strumenti per un miglior perseguimento della tutela dei minori (tutela della reputazione digitale e lotta al cyberbullismo).

Sempre in relazione a tale aspetto, si evidenzia che il testo di «Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni», approvato da "Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni", "Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome" e "Conferenza delle Regioni e Province autonome" in data 28 novembre 2017, prevede – all'art. 4, comma 1, che *"Possono essere delegate, in particolare, le funzioni consultive, di gestione, di vigilanza e controllo, istruttorie, di tutela e garanzia, di risoluzione delle controversie, relativamente alle seguenti materie:*

a) tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale".

Conferimento delle seconde deleghe

Come descritto nella Introduzione, sono in corso di svolgimento le attività previste dalla convenzione stipulata con l'Università di Padova per la realizzazione del progetto "Adempimenti di supporto tecnico-giuridici e amministrativi finalizzati all'esercizio da parte del Corecom delle funzioni delegate e delegande dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni".

Inoltre, l'approvazione del citato Accordo Quadro ha consentito la successiva sottoscrizione – in data 21 marzo 2018 - della specifica convenzione tra AGCOM e Corecom Veneto per il conferimento delle deleghe, l'esercizio delle quali avverrà comunque gradualmente con l'effettiva assegnazione e formazione del personale che verrà a ciò destinato.

Nuovo impianto di monitoraggio

E' stata avviata la ricognizione nel MEPA (Mercato elettronico della pubblica amministrazione) per la verifica dei programmi e degli investimenti da acquisire.

Capitolo sesto

**Prospetto delle spese
sostenute nell'anno 2017**

Rendiconto dei pagamenti effettuati dal Corecom nell'anno 2017

ATTIVITA'	IMPORTI
INDENNITA' E RIMBORSI DEI CINQUE COMPONENTI DEL CORECOM	€ 133.800,00
PAGAMENTI 2017 PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI PROPRIE DEL CORECOM	€ 29.104,10
Fornitura di n. 5 decoder digitali terrestri per l'impianto di monitoraggio televisivo	€ 329,10
Manutenzione ordinaria dell'impianto di monitoraggio televisivo	€ 7.320,00
Convenzione con l'Università di Padova per la realizzazione del progetto "Tutela minori e web reputation"	€ 12.000,00
PAGAMENTI 2017 PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE DALL'AGCOM	€ 9.455,00
Convenzione con l'Università di Padova per la realizzazione del progetto "Adempimenti di supporto tecnico-giuridici e amministrativi finalizzati all'esercizio da parte del Corecom delle funzioni delegate e delegande dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni"	€ 9.455,00



Via Poerio, n. 34

30171 Mestre-Venezia

tel. 041.2701650, fax 041.2701659

mail: corecom@consiglioveneto.it

PEC: corecom@consiglioveneto.legalmail.it

sito internet: <http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/>