



RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

Approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni nella seduta del 27 marzo 2019



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 Supporto Corecom

Dirigente: Stefano Amadi

Sede

Via Poerio, n. 34 - 30171 Mestre Venezia

Tel.: + 39 041-2701650

E-mail: corecom@consiglioveneto.it

PEC: corecom@consiglioveneto.legalmail.it

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

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2018

approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni nella seduta del 27 marzo 2019

INDICE

INTRODUZIONE	1
I) Conferimento delle nuove deleghe da parte dell'AGCOM	1
II) Iniziative e strumenti per un miglior perseguimento della tutela dei minori	4
III) Altre attività	5
CAPITOLO PRIMO - Vigilanza e controllo sul sistema dell'informazione regionale	9
a) <i>Par condicio</i> in materia elettorale	9
b) Accesso alla programmazione televisiva e radiofonica della RAI	12
c) Vigilanza in merito ai sondaggi	14
CAPITOLO SECONDO - Consulenza agli organi regionali	17
Consulenza in materia di comunicazione	17
CAPITOLO TERZO - Sostegno alle imprese radiotelevisive	19
Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi autogestiti a titolo gratuito (MAG)	19
CAPITOLO QUARTO - Tutela e supporto ai cittadini	21
a) Vigilanza nella materia della tutela dei minori	21
b) Diritto di rettifica	23
c) Conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale	24
CAPITOLO QUINTO - Attività di comunicazione, iniziative, eventi	39
CAPITOLO SESTO - Prospetto delle spese sostenute nell'anno 2018	41

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 a presentare una propria 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.

Insiadatosi 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).

I) Conferimento delle nuove deleghe da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)

Per conseguire questo obiettivo, nel 2017 il Comitato aveva stipulato con l'Università di Padova - Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali, una convenzione 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, con nota prot. n. 27139 del 18 aprile 2017 l'Autorità aveva autorizzato il Corecom Veneto a utilizzare i fondi AGCOM (prime deleghe) in preparazione dell'acquisizione delle deleghe di seconda fase, consentendo pertanto il finanziamento del citato progetto.

L'attività svolta in sede di convenzione (articolatasi nel supporto alle attività di conciliazione e di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni ed alle attività di 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) ha affiancato l'attività – a carattere politico – del Comitato nei confronti degli organi del Consiglio regionale e della stessa Autorità, sino all'approvazione in data 28 novembre 2017 dell'«Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni» da parte dei soggetti istituzionali "Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni", "Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome" e "Conferenza delle Regioni e Province autonome" e, successivamente, in data 26 marzo 2018 giorno di stipula della convenzione bilaterale tra AGCOM e Corecom Veneto.

Le deleghe conferite dall'AGCOM al Corecom Veneto, comprensive di quelle già esercitate sin dall'anno 2004, attualmente sono relative alle funzioni consultive, di gestione, di vigilanza e controllo,

istruttorie, di tutela e garanzia, di risoluzione delle controversie, relativamente alle seguenti materie elencate all'articolo 5 (*Funzioni delegate*) della convenzione bilaterale:

- 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 (***delega di nuovo conferimento***);
- b) esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32-quinquies, del Tusmar (***delega esercitata sin dal 2004***);
- c) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale (***esercitata sin dal 2004***);
- d) svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra ente gestore del servizio di comunicazione elettronica e utenti e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", adottato con delibera AGCOM n. 173/07/CONS [ora sostituita dalla delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018], nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità, limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS (***esercitata sin dal 2004***);
- e) definizione delle controversie indicate all'articolo 2 della delibera AGCOM n. 173/07/CONS [ora sostituita dalla delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018], ad esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell'Unione Europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun CO.RE.COM., nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie (***di nuovo conferimento***);
- f) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, e della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità (***di nuovo conferimento***, ricomprendente quella relativa alla vigilanza in materia di tutela dei minori esercitata sin dal 2004);
- g) la vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida (***di nuovo conferimento***);
- h) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.) secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento

della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione **(di nuovo conferimento)**.

Va ricordato che l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale con delibera n. 6 in data 18 gennaio 2017 aveva stabilito un'assegnazione graduale delle risorse umane, tecnologiche e logistiche in relazione ai flussi di lavoro; con successiva delibera n. 8, adottata il 6 febbraio 2018, l'organo consiliare – nell'approvare lo schema di convenzione - ha precisato “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”.

In adesione a quanto deciso dall'Ufficio di Presidenza, la struttura amministrativa di supporto delle attività del Corecom Veneto ha iniziato nel mese di agosto 2018 l'esercizio dell'attività di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni. L'avvio della nuova attività ha coinciso con l'inizio - a partire dal 23 luglio 2018 – della nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (ConciliaWeb), predisposta dall'AGCOM e mediante la quale gli utenti che intendano presentare le istanze intese ad ottenere la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche provvederanno direttamente alla compilazione degli appositi web form UG, GU5 e GU14 contenuti nella suddetta piattaforma telematica.

Per quanto riguarda, l'attività relativa alla gestione del R.O.C., nel corso del 2018 è stata effettuata l'attività di formazione del personale addetto, mentre sarà poi il mese di febbraio 2019 a vederne l'effettivo avvio.

Rimane da avviare l'attività di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di obblighi in materia di programmazione, pubblicità e contenuti radiotelevisivi dell'attività radiotelevisiva locale privata e della concessionaria pubblica (per quanto riguarda l'ambito di diffusione regionale), per la quale si prevede l'individuazione e la formazione del personale incaricato nel corso dell'anno 2019. Al momento, continua ad essere esercitata la funzione a seguito di segnalazione, come attribuita nella delega dell'anno 2004.

Per quanto riguarda, invece, l'attività di vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar (che disciplina le modalità di destinazione delle somme per l'acquisto di spazi pubblicitari sui mezzi di comunicazione di massa per fini di comunicazione istituzionale), l'AGCOM dovrà adottare preliminarmente apposite linee guida.

Infine, l'attività a tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, viene descritta

nel seguente paragrafo.

II) Iniziative e strumenti per un miglior perseguimento della tutela dei minori (tutela della reputazione digitale e lotta al cyberbullismo)

La nuova convenzione di delega di funzioni dall'AGCOM al Corecom Veneto prevede anche la realizzazione di iniziative di studio e di 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.

In vista dello svolgimento di tale funzione, nel 2017 il Comitato aveva stipulato con l'Università di Padova - Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali, una convenzione per la realizzazione del progetto "Tutela minori e web reputation".

L'attività svolta in sede di convenzione si era articolata in un'indagine conoscitiva (*survey*) su un 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), unitamente all'attività di supporto organizzativo per la divulgazione in ambito scolastico degli esiti dell'indagine conoscitiva, oltreché in uno studio di fattibilità in materia di tutela dell'immagine e della reputazione dei minori sul web.

Detta attività ha avuto il proprio coronamento con lo svolgimento in data 26 ottobre 2018 del Convegno nazionale "Giovani in Rete – Lo sportello «Pronto soccorso web reputation» Corecom Veneto" organizzato presso il Centro Congressi di Mestre (Venezia), nel corso del quale sono stati illustrati i risultati della ricerca condotta dal Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell'Università degli Studi di Padova, su iniziativa del Corecom Veneto, e che ha visto il coinvolgimento di cinquanta tra scuole secondarie di primo e di secondo grado del Veneto, con il supporto dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Il Convegno, svoltosi alla presenza del Presidente del Consiglio regionale e di altre Autorità, ha visto la collaborazione delle studentesse e degli studenti degli istituti coinvolti, oltre che dei docenti referenti provinciali e dei docenti referenti nelle scuole per il bullismo e il cyberbullismo.

Con tale iniziativa è stata analizzata la realtà regionale per meglio comprendere come gli adolescenti si rapportino all'uso dei social network, quali rischi affrontino e con quali conseguenze, offrendo al Corecom Veneto un supporto scientifico dal quale prendere le mosse per meglio progettare gli interventi futuri in materia di tutela della reputazione sul web.

In tale direzione il Corecom Veneto si era già mosso in data 22 maggio 2018 sottoscrivendo il

“Protocollo d’intesa per la promozione di un utilizzo positivo, consapevole e responsabile di internet da parte dei giovani e per la tutela della loro reputazione sul web” con il Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell’Università di Padova e con l’Ufficio scolastico regionale per il Veneto del Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca (MIUR).

In coerenza con le finalità del suddetto Protocollo, Il Comitato figura tra i componenti dell’«Osservatorio Scolastico Regionale permanente per il bullismo e cyberbullismo» costituito presso l’Ufficio Scolastico regionale per il Veneto.

Infine, in riconoscimento del ruolo e dell’attività che il Comitato sta svolgendo, la Giunta regionale – con D.G.R. n. 747 del 28 maggio 2018 – ha individuato il Comitato tra i componenti del “Tavolo regionale di lavoro finalizzato al coordinamento degli interventi di prevenzione, contrasto e riduzione del rischio di bullismo e di cyberbullismo”, promosso ai sensi dell’art. 42, comma 2, della legge regionale 29 dicembre 2017, n. 45.

Rientra in questo quadro istituzionale il perseguimento della istituzione dello «Sportello Help Web Reputation», che si propone di aiutare tutti i residenti nel territorio regionale, soprattutto i più giovani, a gestire eventuali casi di lesione della loro reputazione online e di accompagnarli attraverso attività formative e informative ad un uso più consapevole e arricchito delle nuove tecnologie.

Allo scopo il Comitato ha dedicato svariate sedute sia alla stesura del Regolamento di funzionamento dello Sportello, così come ha contribuito – fornendo indicazioni alla struttura amministrativa – alla stesura del disciplinare per l’affidamento del servizio di supporto tecnico alle future attività dello Sportello; entrambi verranno poi varati nella successiva Primavera del 2019.

III) Altre attività

Anche nel 2018 il Corecom ha espletato i compiti relativi ad ulteriori funzioni proprie e delegate, previste dalla legge regionale istitutiva n. 18 del 2001 e dalle disposizioni dell’AGCOM.

Per quanto concerne la funzione di controllo sul sistema di informazione, il Comitato e la struttura di supporto sono stati impegnati nella consueta attività di vigilanza sul rispetto della *par condicio*, durante le campagne elettorali per le elezioni politiche del 4 marzo 2018, per le successive elezioni comunali del 10-24 giugno 2018 ed infine per i referendum consultivi locali del 16 dicembre 2018, provvedendo inoltre al monitoraggio delle emittenti televisive locali e offrendo consulenza in tema di comunicazione agli organi della Regione che ne hanno fatto richiesta.

Era stata inoltre avviata la procedura relativa al referendum consultivo sul progetto di legge n. 8 di iniziativa popolare relativo a "Suddivisione del Comune di Venezia nei due Comuni autonomi di Venezia e Mestre", previsto per la data del 30 settembre 2018; la procedura è attualmente sospesa a seguito dell’annullamento disposto dal T.A.R. per il Veneto con sentenza n. 864 del 18 luglio 2018, in attesa della definitiva decisione del Consiglio di Stato.

L'attività del Corecom è stata diretta anche al sostegno delle imprese radiotelevisive, attraverso la predisposizione dell'istruttoria per il pagamento dei rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi autogestiti a titolo gratuito, già effettuato per l'anno 2017 ed attualmente in corso per quanto riguarda l'anno 2018.

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 (al momento, limitatamente alla funzione attribuita nella delega dell'anno 2004), nella tutela del diritto di rettifica e – come verrà descritto oltre nel dettaglio - nella fondamentale attività di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, ai quali si è affiancata l'attività di definizione di tali controversie offrendo quindi agli utenti un servizio decentrato e di prossimità.

Sempre con riferimento all'attività a supporto dei 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 35 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 in Roma oppure in una sede designata di un altro Corecom. In tali occasioni, una particolare attenzione è stata rivolta all'attuazione della delega relativa alla tutela della reputazione digitale (web reputation), mediante la condivisione e lo scambio di esperienze con altri Comitati.

Nel corso del 2018 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 Tavolo tecnico dei Direttori/Segretari dei Corecom italiani. In proposito, costante è stata la partecipazione del Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom alle attività del suddetto Tavolo, con particolare riferimento alle problematiche relative all'avvio della piattaforma telematica «ConciliaWeb».

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. In proposito, con delibera dell'Ufficio di Presidenza n. 87 del 28 novembre 2018 sono intervenute le nuove denominazione e graduazione della struttura, in riconoscimento della maggior complessità delle funzioni ora esercitate a seguito dell'attribuzione delle nuove deleghe.

La struttura amministrativa, precedentemente denominata "Ufficio Diritti della persona", ha così assunto l'attuale denominazione "Ufficio Supporto Corecom".

CAPITOLO PRIMO – Vigilanza e controllo dell'informazione regionale

a) *Par condicio* in materia elettorale

Attività compiuta

Anche durante le campagne elettorali (politiche, comunali e referendum locali) dell'anno 2018, il Corecom Veneto è stato investito da alcune 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 sette segnalazioni di presunta violazione dell'articolo 9 della legge n. 28 del 2000 pervenute da soggetti politici nel corso delle tre campagne elettorali e referendarie svoltesi nel corso del 2018.

Il Comitato ha quindi svolto le relative attività pre-istruttorie, inviando all'Autorità cinque proposte di archiviazione e due proposte di applicazione della sanzione dettata dall'articolo 10, comma 8, lettera *a*) della citata legge n. 28 del 2000, consistente nella trasmissione o nella 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

Il monitoraggio è stato effettuato in riferimento alle elezioni politiche del 4 marzo ed alle successive elezioni comunali del 10-24 giugno 2018.

La normativa vigente - dettata dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28 in materia di *par condicio* elettorale - oltre a definire la qualifica di “soggetto politico”, prevede quattro modalità di svolgimento dell'attività di propaganda elettorale attraverso le emittenti radiotelevisive a carattere locale:

- programmi di informazione
- comunicazione politica
- messaggi autogestiti gratuiti

- messaggi autogestiti a pagamento

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, mentre, per quanto riguarda i **programmi d'informazione**, è stabilito che in essi siano garantiti alcuni **principi generali**, quali:

- la parità di trattamento, l'obiettività, la correttezza, la completezza, la lealtà, l'imparzialità, l'equità e la pluralità dei punti di vista;
- il rispetto della separazione fra informazione e opinione e della persona, nell'esercizio della libertà di commento e di critica;
- 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), quando vengono trattate questioni relative alle consultazioni elettorali.

L'attività di monitoraggio effettuata per conto del Corecom Veneto è stata effettuata con riferimento ai "programmi di informazione", esclusi pertanto i programmi di comunicazione politica e i messaggi autogestiti a pagamento e a titolo gratuito.

Elezioni politiche del 4 marzo 2018

Obiettivo del monitoraggio elettorale – realizzato dalla ditta Infojuice srl di Cornedo all'Isarco (BZ), 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 politiche del 4 marzo 2018, con riferimento ai programmi di informazione.

I rapporti settimanali redatti dalla ditta Infojuice 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: 1° febbraio - 2 marzo 2018
- emittenti televisive locali monitorate, individuate dal Corecom in base ai criteri di territorialità, di audience e di presenza di programmi di informazione nell'ambito locale: otto (Antenna Tre Veneto - TV7 Triveneta - Telenuovo Verona - Telenuovo Padova - Rete Veneta - TVA Vicenza – Telearena - 7 Gold Telepadova).

Direttamente dalla struttura sono stati invece monitorati i programmi delle emittenti televisive Canale Italia 83 e RAI TRE Veneto;

- fasce orarie: 6:00 - 9:00; 12:00 - 14:30 - 19:00 - 23:30
- giorni monitorati: 30
- programmi inclusi nell'analisi:
 - a) telegiornali;
 - b) programmi di informazione (c.d. extra-Tg, riconducibili alla responsabilità di una testata giornalistica, come definiti dall'art. 2, comma 1, lett. b) del Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo - D.M. 8 aprile 2004).

Elezioni comunali del 10 giugno 2018

Obiettivo di questo monitoraggio – realizzato dalla ditta Infojuice srl - è stato quello di misurare il pluralismo politico-istituzionale delle emittenti venete nell'ambito della campagna elettorale per le elezioni comunali del 10 giugno 2018, con riferimento ai programmi di informazione.

Sulla scorta della normativa e dei criteri descritti in precedenza, i quattro report settimanali ed quello finale riportano una dettagliata analisi delle emittenti in ciascuna delle quattro rispettive settimane monitorate.

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

- periodo monitorato: 10 maggio – 8 giugno 2018
- reti monitorate, individuate dal Corecom in base ai criteri di territorialità, di *audience* e di presenza di programmi di informazione nell'ambito locale: otto (Antenna Tre Veneto - TV7 Triveneta - Telenuovo Verona - Telenuovo Padova - Rete Veneta - TVA Vicenza – Telearena - 7 Gold Telepadova).

Direttamente dalla struttura sono stati invece monitorati i programmi delle emittenti televisive Canale Italia 83 e RAI TRE Veneto;

- fasce orarie: 6:00 - 9:00; 12:00 - 14:30 - 19:00 - 23:30
- giorni monitorati: 30
- programmi inclusi nell'analisi:
 - a) telegiornali;
 - b) programmi di informazione (c.d. extra-Tg, riconducibili alla responsabilità di una testata giornalistica, come definiti dall'art. 2, comma 1, lett. b) del Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo - D.M. 8 aprile 2004).

Elezioni amministrative – ballottaggio del 24 giugno 2018

Analoga attività di monitoraggio è stata effettuata dalla ditta Infojuice srl secondo i criteri esposti in precedenza, in riferimento al turno di ballottaggio del 24 giugno 2018 che aveva interessato i seguenti comuni del Veneto:

- **provincia di Rovigo:** Adria
- **provincia di Venezia:** Martellago e San Donà di Piave
- **provincia di Verona:** Bussolengo

I due rapporti settimanali – relativi al periodo 11-22 giugno 2018 - redatti dalla ditta hanno effettuato una dettagliata analisi per ciascuna delle emittenti oggetto del campione nella settimana monitorata.

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

b) Accesso alla programmazione televisiva e radiofonica della sede regionale della concessionaria pubblica del servizio radiotelevisivo (RAI VENETO)

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 (comunque 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 le Comunicazioni (Corecom)*" all'art. 11 sancisce che il Corecom, tra le funzioni proprie, svolga anche quella di regolare l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge n. 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.

L'ufficio 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 trasmesse con i seguenti orari:

- televisione: RAITRE VENETO il sabato dalle ore 7.30 alle ore 08.00
- radio: RADIOUNO (in modulazione di frequenza nell'ambito regionale) il sabato ore 23.30-23.50

Attività compiuta

Nel corso dell'anno 2018 sono state effettuate dalla sede regionale per il Veneto della concessionaria RAI le trasmissioni dell'accesso per ciascun trimestre, rispettivamente in data 17 marzo – 30 giugno - 22 settembre – 15 dicembre, per complessivi 15 trasmissioni televisive.

c) Vigilanza in merito ai sondaggi

Attività compiuta

Il Corecom Veneto sin dal 2004 è titolare della delega relativa 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.

L'ufficio agisce secondo la 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 precedente Comitato 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, coinvolgendo direttamente le testate giornalistiche con l'obiettivo di responsabilizzazione e coinvolgimento in un rapporto collaborativo con il Comitato.

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

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 agli organi regionali

Consulenza in materia di comunicazione

Attività compiuta

L'art. 11 della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 (istitutiva del Corecom Veneto), 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.

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

- POR – FSE -2014-2020 Piano di Comunicazione. Interventi di informazione e pubblicità. Pianificazione dei mezzi di comunicazione (stampa, tv e radio) *[parere reso in data 3 ottobre 2018 alla Giunta regionale – Area Capitale umano, Cultura e Programmazione comunitaria]*;
- Progetto di legge regionale n. 372 “Destinazione della pubblicità istituzionale dell'Amministrazione regionale” *[parere reso in data 12 ottobre 2018 alla Prima Commissione consiliare del Consiglio regionale]*.

L'esame del pdl n. 372 ha consentito al Comitato di invitare il Consiglio e la Giunta regionali ad individuare, nella futura fase di attuazione della legge, criteri di premialità nei confronti dei mezzi di informazione che - certificando l'attendibilità delle loro fonti e non prestandosi alla pubblicazione di «fake news» garantiscano la qualità dell'informazione al cittadino.

CAPITOLO TERZO – Sostegno alle imprese radiotelevisive

Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi autogestiti a titolo gratuito

Attività compiuta

In occasione delle due tornate elettorali – elezioni politiche ed elezioni comunali – svoltesi nell’anno 2018 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 legge sulla *par condicio* elettorale) e in ottemperanza a quanto deliberato in occasione delle campagne per le elezioni politiche del 4 marzo 2018 (Delibera AGCOM n. 1/18/CONS del 10 gennaio 2018) e per le elezioni comunali del 10 e 24 giugno 2014 (Delibera AGCOM n. 205/18/CONS del 24 aprile 2018), 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 dei messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (i cosiddetti MAG).

Il Corecom ha svolto le seguenti operazioni per ciascuna delle due 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 messaggi nella programmazione della prima giornata di messa in onda degli stessi da parte delle emittenti. 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 due campagne elettorali svoltesi nell’anno 2018 sono state le seguenti:

- per le elezioni politiche **40** emittenti di cui **24 televisive** e **16 radiofoniche**;
- per le elezioni comunali 12 emittenti di cui 8 televisive e 4 radiofoniche.

Si riscontra un sufficiente interesse delle emittenti a dare la propria disponibilità in occasione delle elezioni di carattere generale, mentre per le consultazioni locali l'interesse è commisurato alla rilevanza demografica delle comunità interessate al voto.

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 2018 adottato il 24 aprile 2018 - ha stabilito il rimborso per ciascun messaggio autogestito in € 28,91 per le emittenti televisive ed in € 10,68 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 € 112.296,00 (di cui € 74.864,00 per le emittenti televisive ed € 37.432,00 per quelle radiofoniche), in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente.

Come avviene ormai da anni, la ripartizione delle somme stanziare dal Ministero non è sufficiente per far ottenere l'intero rimborso che spetterebbe a tutte le emittenti applicando gli importi unitari fissati in modo aprioristico dal Ministero; è stato quindi necessario procedere ad una redistribuzione proporzionale delle risorse.

Si riscontra positivamente che – rispetto agli anni scorsi - il Ministero ha accelerato l'erogazione del rimborso per l'anno 2018, tale da consentire ai Corecom di erogarlo alle emittenti durante la Primavera 2019.

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 era 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”.

Ciò implicava 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 recente conferimento della nuova delega della funzione di 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 (che a breve verrà attuato dal Corecom Veneto una volta formato il personale addetto), l’Autorità rimette al Comitato 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, comunicandone quindi gli esiti agli uffici dell'AGCOM competenti ad irrogare eventuali sanzioni, qualora vengano riscontrate fattispecie di illegittimità.

Nell'anno 2018 il Corecom ha ricevuto una segnalazione relativa a due emittenti televisive locali di proprietà dello stesso editore, che ha comportato l'avvio di una impegnativa pre-istruttoria effettuata secondo i criteri della delega conferita nell'anno 2004.

La suddetta pre-istruttoria è ora all'esame dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – Direzione Contenuti Audiovisivi per le decisioni di competenza.

Con Decreto in data 13 dicembre 2017, il Ministro dello Sviluppo Economico (MISE) aveva 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, 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 poi nel TUSMAR (artt. 9 e 35), come modificato dal Decreto legislativo 15 marzo 2010, n. 44. Con la legislazione 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).

Nel corso dell'anno 2019 dovrebbe essere approvato il nuovo testo del “Codice di autoregolamentazione”, tal da costituire un provvedimento a carattere più evoluto del precedente.

b) Diritto di rettifica

Il diritto di rettifica è un'altra delle materie che sono state delegate al Corecom da parte dell'AGCOM, già con la 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 venisse 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 2018 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

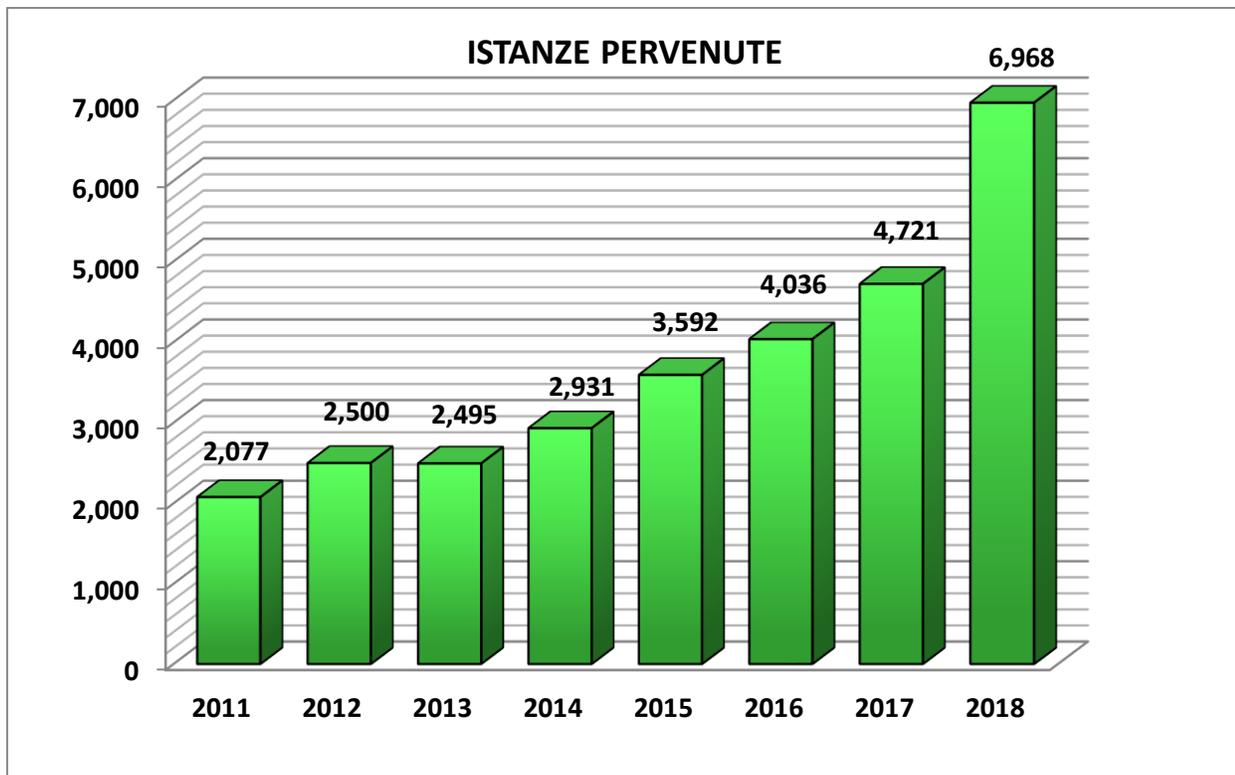
La conciliazione negli ultimi anni ha dimostrato tutta la sua efficacia come valido strumento alternativo al sistema giurisdizionale che in Italia in particolare, risulta caratterizzato dalla lentezza patologica del processo civile, i cui tempi di conclusione ormai “biblici” comportano gravi ricadute 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. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (che ha sostituito la precedente 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 2018 (vedi grafico riportato alla pagina successiva).



CONCILIAWEB

L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha implementato 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, rimuovendo di conseguenza ogni rallentamento derivante dalla necessità di effettuare operazioni manuali di data entry e di estrazione di dati statistici.

Il 23 luglio 2018 è stato avviato l’utilizzo, per tutti i Corecom, della piattaforma telematica di gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche denominata ConciliaWeb che ha di fatto rivoluzionato la procedura di conciliazione nella misura in cui l’utente -che intende presentare un’istanza di conciliazione al Corecom - deve accedere alla piattaforma on-line tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account, con la conseguente progressiva eliminazione delle istanza cartacee.

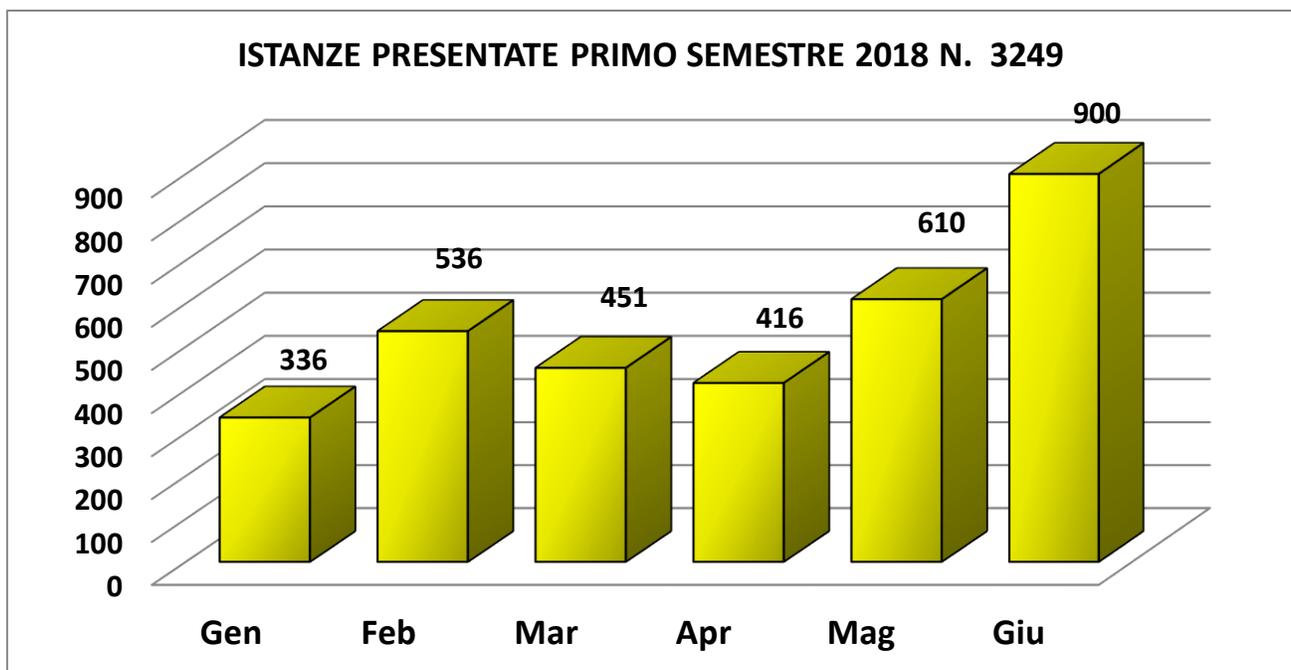
Per quanto sopra, quindi, si ritiene opportuno, da un punto di vista sistematico, distinguere, nell’elencazione dei dati statistici, una prima parte relativa alle istanze pervenute dal 1 gennaio 2018

al 30 giugno 2018 e una seconda parte relativa, invece, ai dati delle istanze caricate nel ConciliaWeb relativa al periodo 23 luglio 2018 – 31 dicembre 2018.¹

DATI DEL PERIODO 01.01.2018 – 30.06.2018

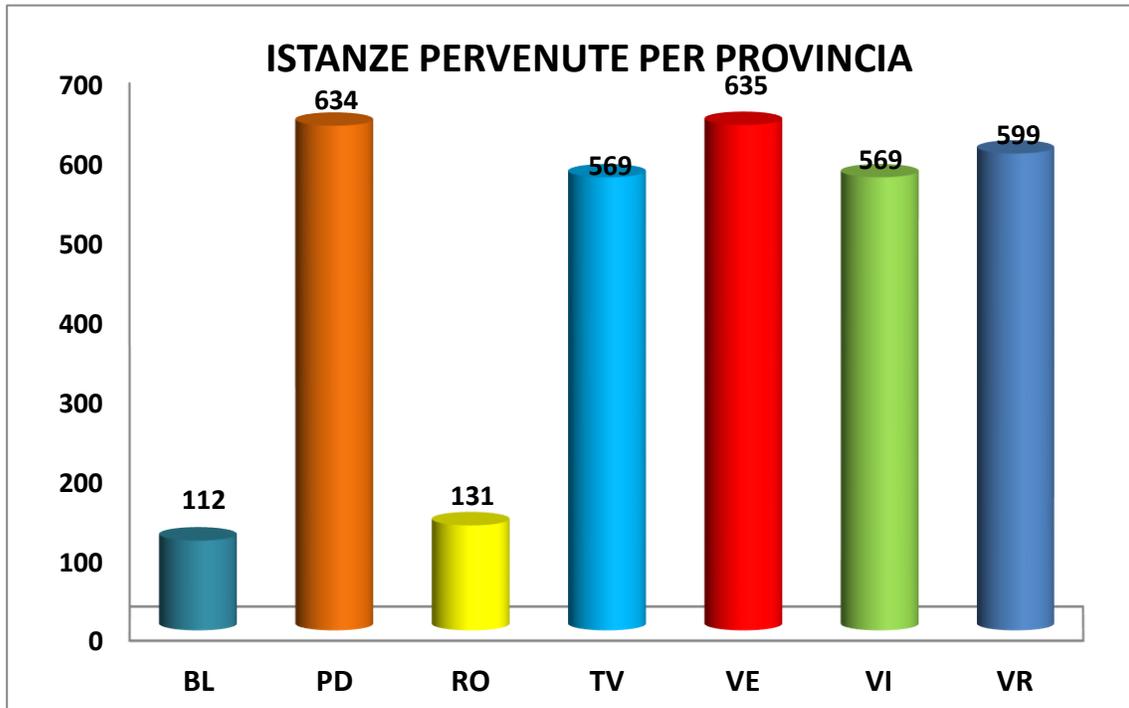
1. Istanze pervenute

Dal 1° gennaio 2018 al 30 giugno 2018 sono pervenute al Corecom Veneto n. 3249 istanze di conciliazione (con una media di 541 istanze/mese) con un andamento mensile rappresentato dal grafico di seguito riportato:



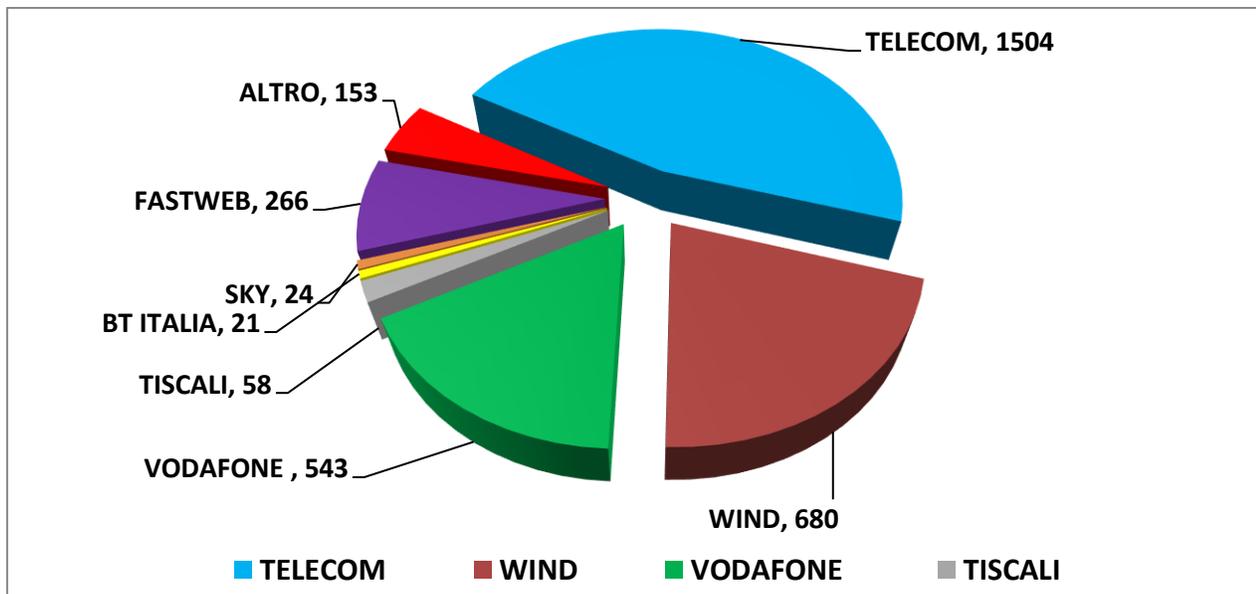
¹ Ai sensi dell'art. 3 della Delibera AGCOM n. 296/18/CONS, nel periodo intercorrente tra il 1° luglio e il 22 luglio 2018, per le controversie rientranti nell'ambito di competenza territoriale dei CORECOM di Abruzzo, Campania, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto, le istanze per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione poterono essere presentate unicamente presso uno degli organismi elencati all'articolo 3, comma 2, lett. b), c) e d) del Regolamento approvato con delibera n. 203/18/CONS (organismi di negoziazione paritetica - organismi ADR - Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura).

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



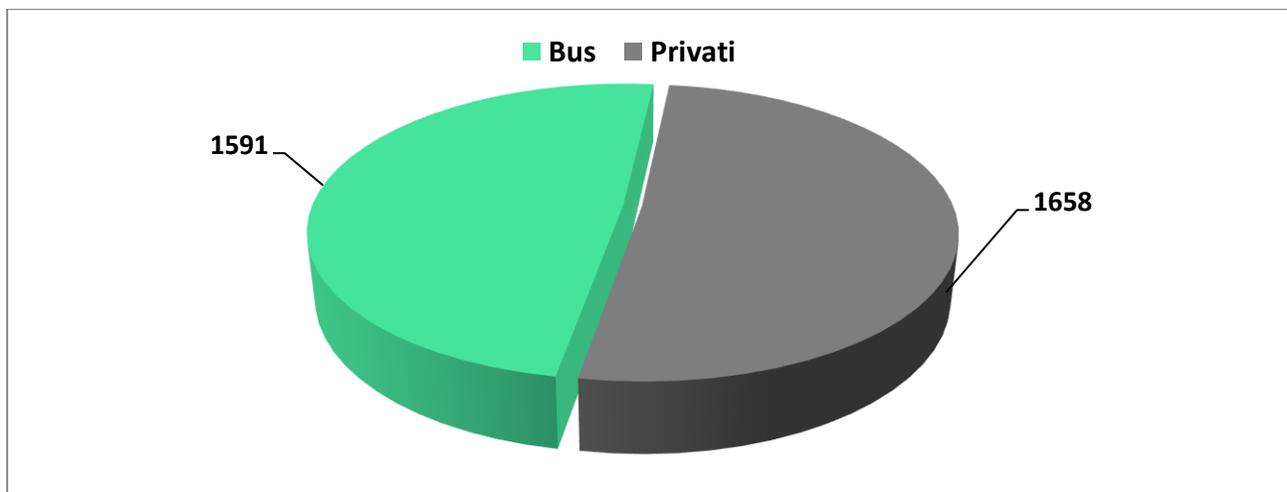
2. Istanze suddivise per operatore

Il diagramma delle istanze (vedi grafico alla pagina seguente) per operatore indica come la maggior parte delle istanze interessi Telecom (1504) pari al 46% della totalità delle istanze, WindtRE che con la consociata H3G arriva ad un numero di 680 istanze pari al 20%: questo significa che solo due operatori (Telecom e Wind-H3G) sono oggetto del 66% di tutte le istanze di conciliazione pervenute al Corecom Veneto nel primo semestre del 2018.



3. Tipologia istanze

Per quanto concerne la natura delle istanze, si rileva che il **51%** (pari a **1658** istanze) delle richieste di conciliazione proviene da utenti privati, mentre il restante **49%** (paria a **1591** istanze) 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. Esiti udienze

Nel corso del periodo considerato (gennaio-giugno 2018) si sono svolte n. **2634** udienze di conciliazione di cui:

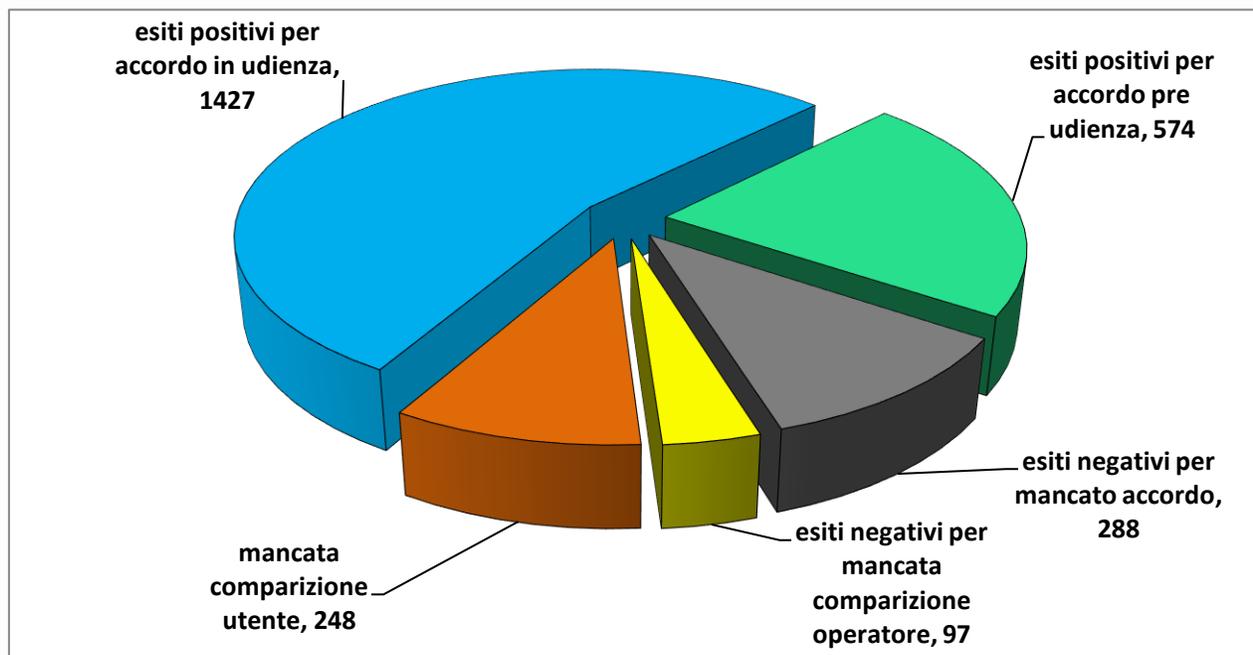
1427 si sono concluse con un accordo tra le parti

288 si sono concluse con un mancato accordo tra le parti

97 si sono concluse con la mancata comparizione dell'operatore

248 si sono concluse con la mancata comparizione dell'utente

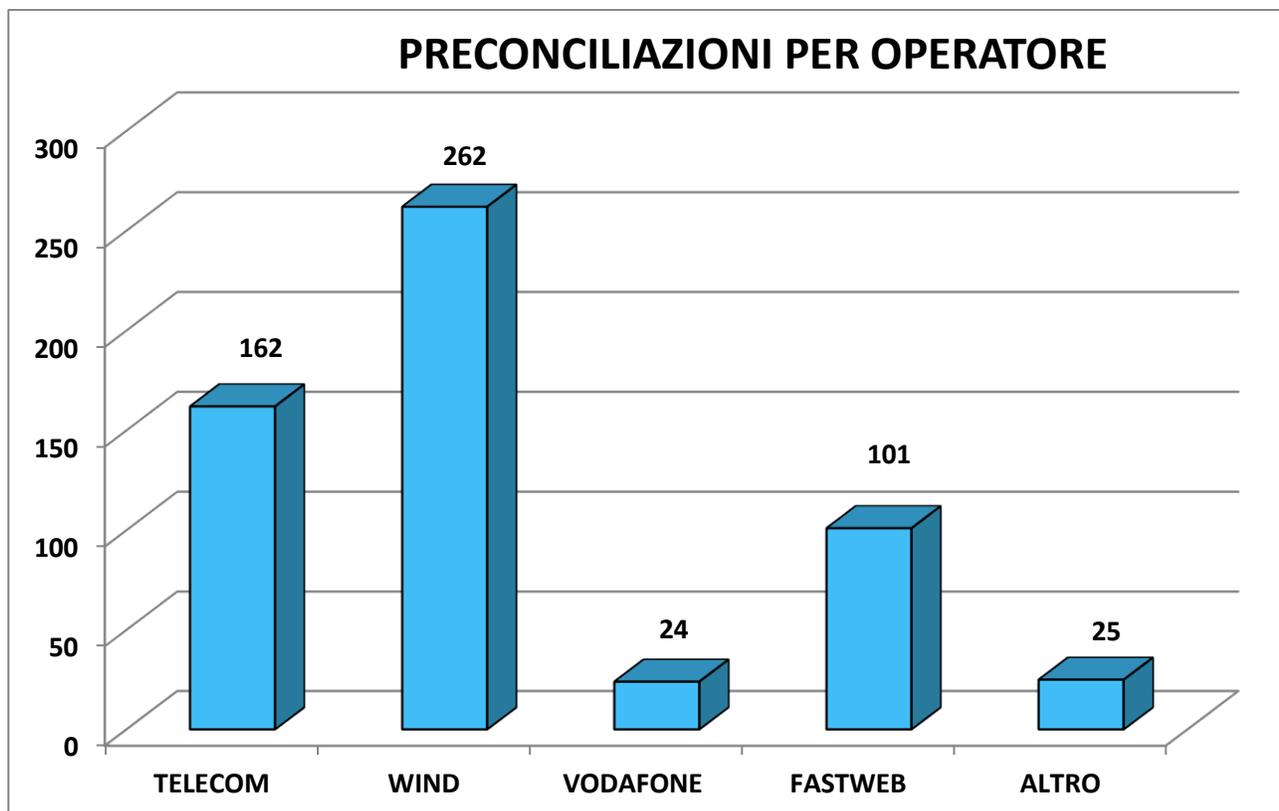
574 esiti positivi per accordo pre udienza



5. Pre conciliazioni

Nel corso del primo semestre del 2018 si sono concluse prima del procedimento n. **574** istanze cioè le parti hanno raggiunto un accordo prima dell'udienza di conciliazione.

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

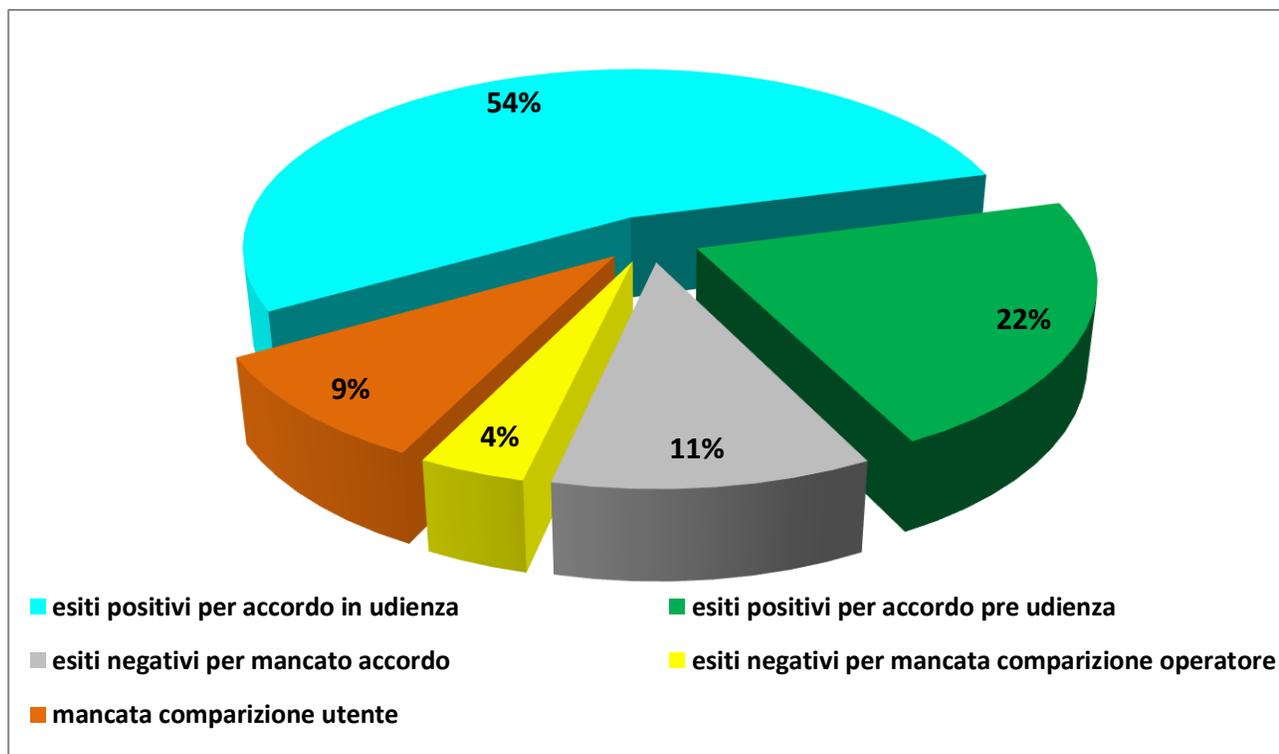


6. Esiti complessivi udienze

Se al dato relativo alle udienze (svolte) che si sono concluse positivamente (**1427**) si aggiunge anche il dato relativo alle pre-conciliazioni (**574**) (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 2001.

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, che quindi vengono considerate di fatto come una **rinuncia al procedimento**, sono state **245**.



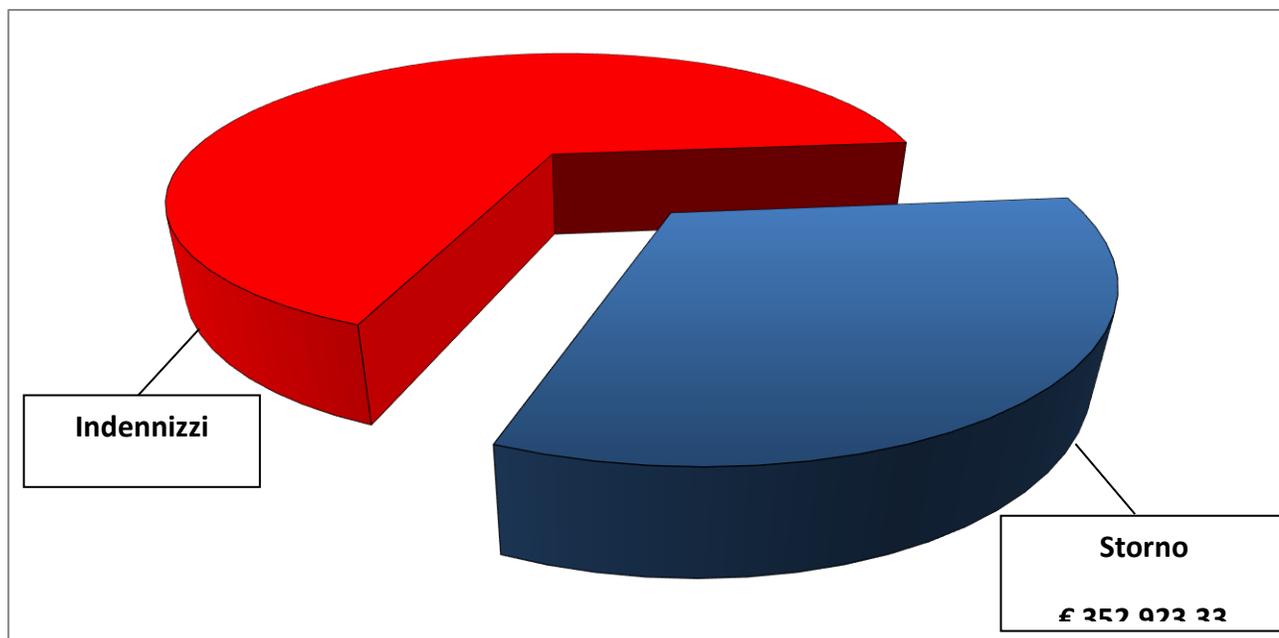
7. Valori economici

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

€ **749.135,57** 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);

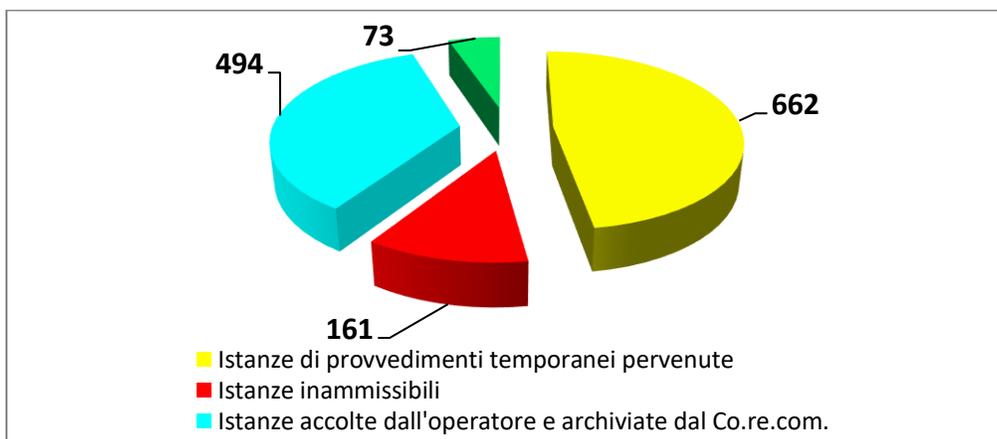
€ **352.923,33** a titolo di storno (trattasi di cifre che l'utente non ha pagato, contestandone la legittimità, e che l'operatore ha provveduto ad azzerare contabilmente, provvedendo a ritirare, a propria cura e spese, e quando attivata, la procedura di recupero del credito affidata a società specializzate (ad es. Ge.Ri.).

Valori economici			
anno 2018	Indennizzi	Storni effettuati	Totale importi pro utente
	€ 749.135,57 (A)	€ 352.923,33 (B)	€ 1.102.058,90 (A+B)

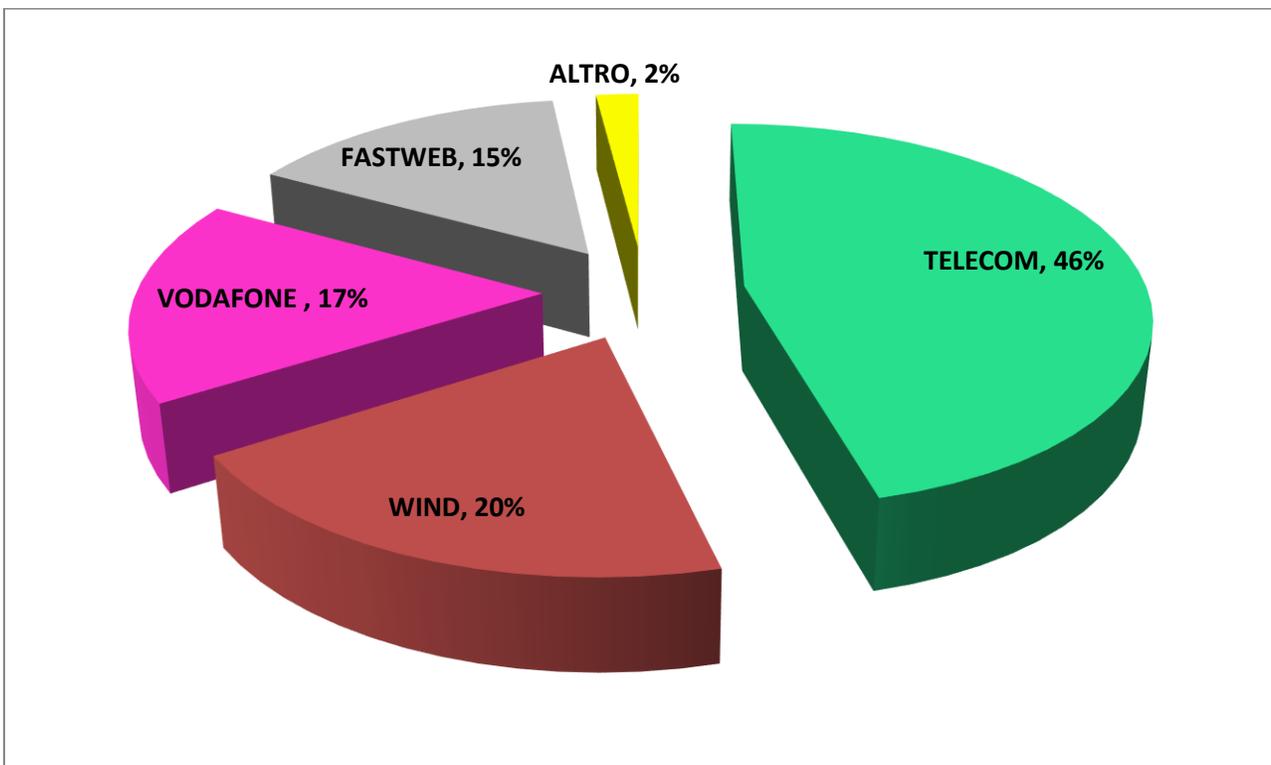


8. Istanze GU5 nel primo semestre 2018

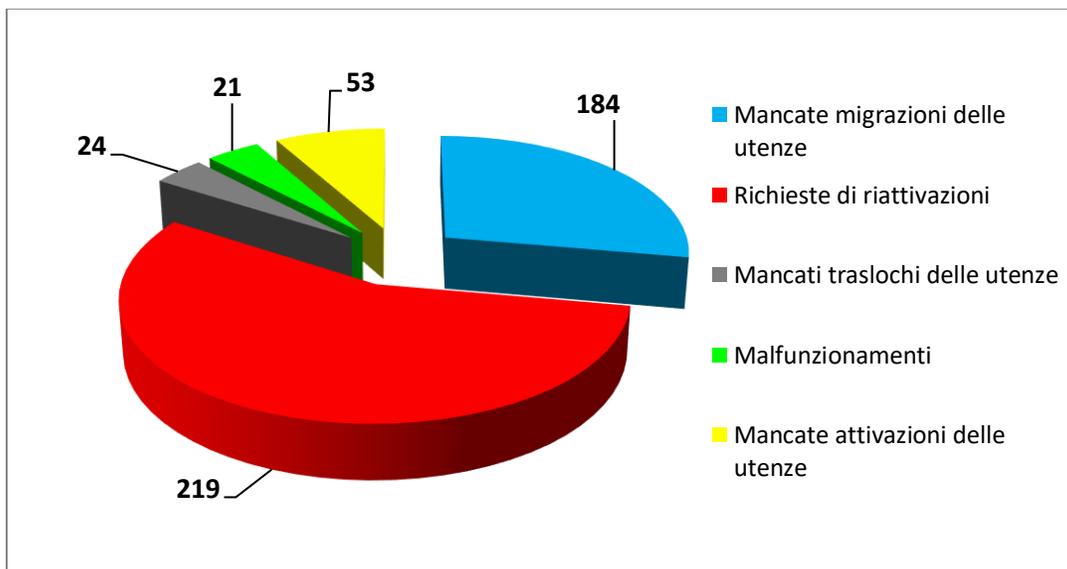
L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom, nei casi di evidente urgenza, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio 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-giugno 2018, sono stati complessivamente n. **662**; sono state accolte dall'operatore n. **494** istanze ed adottati n. **73** provvedimenti temporanei d'urgenza. Mentre sono state dichiarate inammissibili n. **161** istanze.



9. Percentuali di Istanze GU5 suddivise per operatore di telecomunicazione



10. Istanze GU5 suddivise per tipologia di abuso



ISTANZE DI CONCILIAZIONE LAVORATE EXTRA CONCILIAWEB DAL 23 LUGLIO 2018 AL 31 DICEMBRE 2018

Al momento dell'introduzione del ConciliaWeb, il Corecom Veneto doveva ancora smaltire un certo numero di istanze cartacee: qui di seguito si riportano i dati relativi alle sole istanze cartacee riferiti al periodo 23 luglio 2018 – 31 dicembre 2018.

Esiti udienze

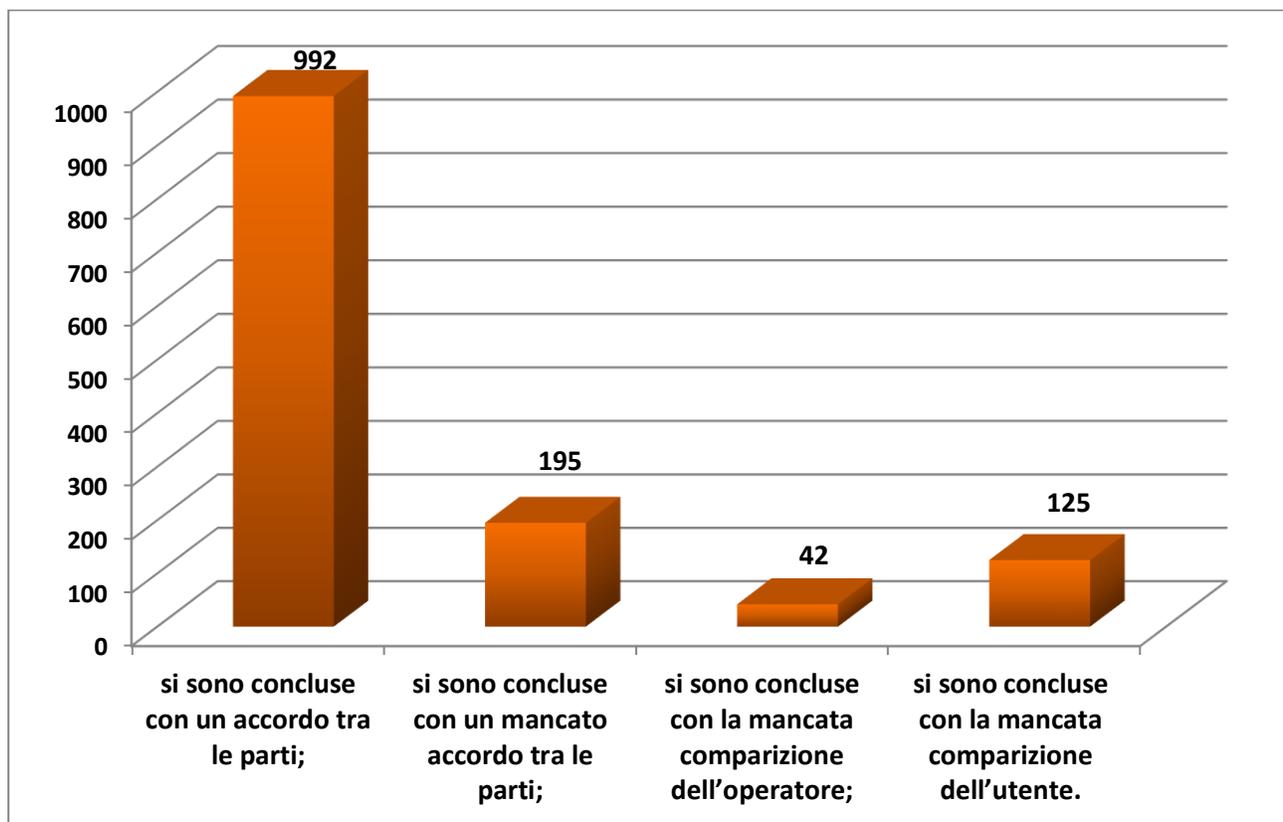
Nel corso del periodo considerato (luglio-dicembre 2018) si sono svolte n. **1354** udienze di conciliazione di cui:

992 si sono concluse con un accordo tra le parti;

195 si sono concluse con un mancato accordo tra le parti;

42 si sono concluse con la mancata comparizione dell'operatore;

125 si sono concluse con la mancata comparizione dell'utente.



DATI DEL PERIODO 23.07.18 – 31.12.2018

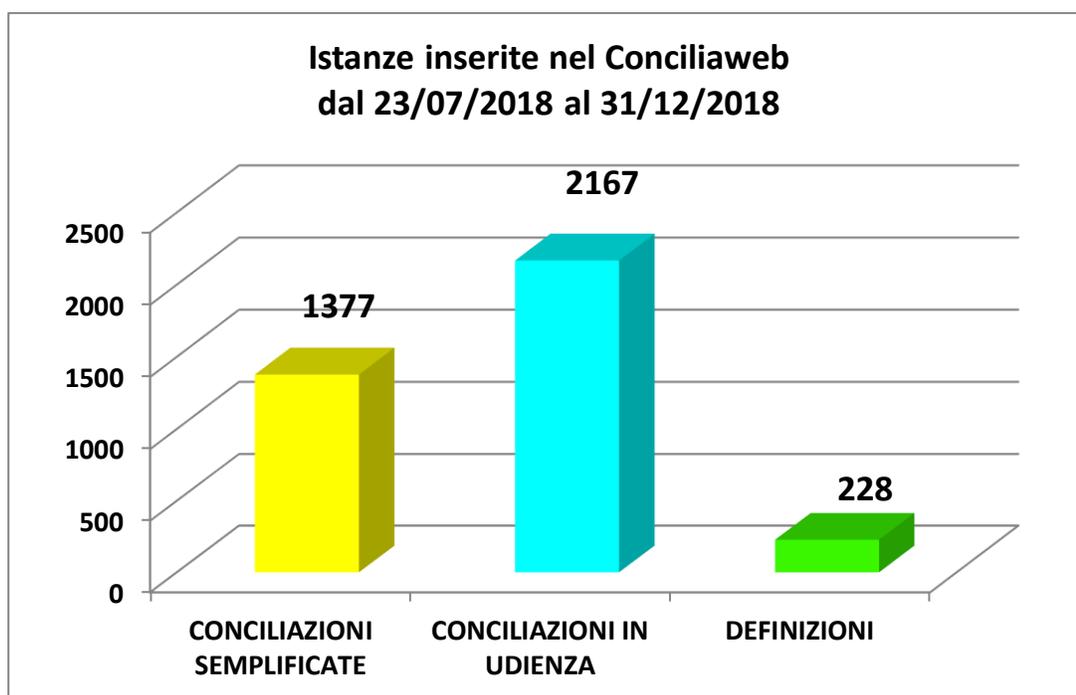
ConciliaWeb

Il nuovo sistema di gestione ConciliaWeb, ha introdotto due distinte tipologie di conciliazione: la conciliazione c.d. semplificata che riguarda le materie indicate all'art. 8, comma 2 delle Delibera Agcom n. 203/18/CONS, caratterizzata dallo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti ed il conciliatore, e le conciliazioni che riguardano, invece, tutte le materie non elencate del sopra citato articolo 8 e che sono caratterizzate dallo svolgimento di un'udienza di conciliazione vera e propria che può avvenire in web conference tramite accesso alla stanza virtuale riservata (virtual room) ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.

Dal 23 luglio 2018 il Corecom Veneto, ha acquisito l'esercizio delle c.d. seconde deleghe, tra le quali è compresa la gestione delle istanze di definizione (Formulario GU14).

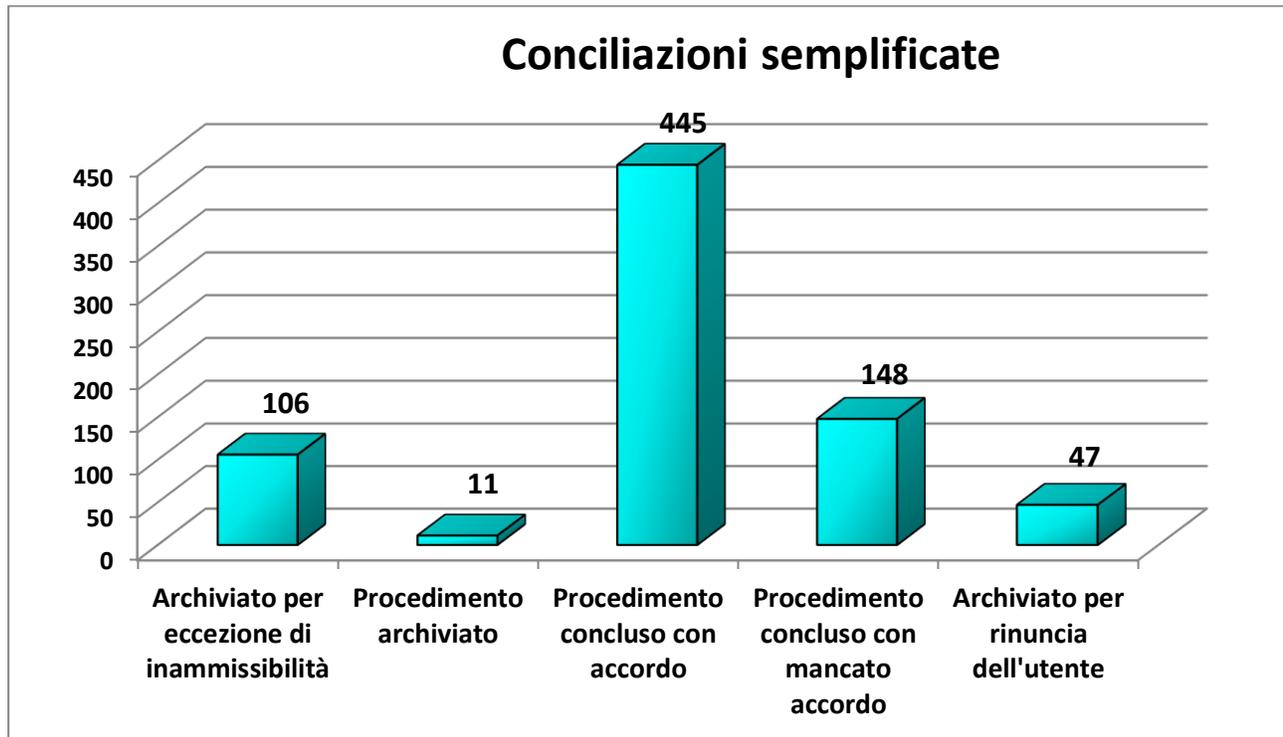
Istanze pervenute in ConciliaWeb

Dal 23 luglio 2018 al 31 dicembre 2018 sono pervenute al Corecom Veneto n. **3772** istanze di conciliazione complessive, di cui n. **1377** conciliazioni semplificate, n. **2167** conciliazioni in udienza e n. **228** istanze di definizione.



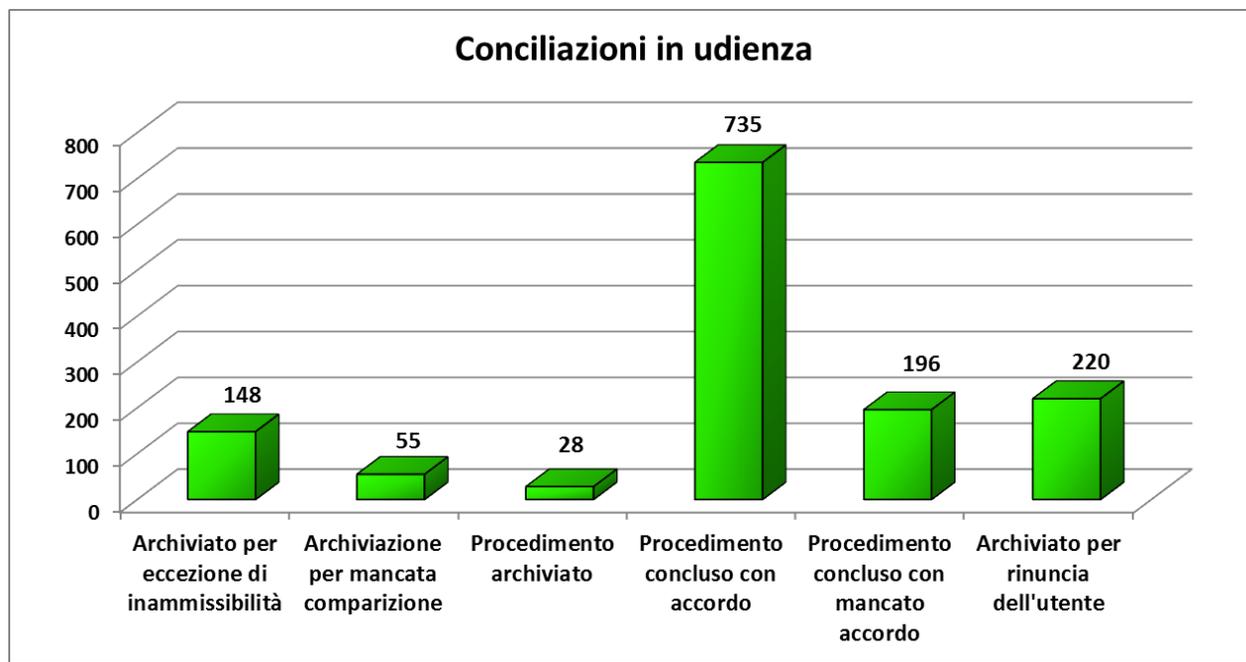
Conciliazioni semplificate

Per quanto riguarda l'esito delle conciliazione semplificate, si evidenzia che n. **106** istanze sono state archiviate per inammissibilità, n. **11** sono state archiviate, n. **445** si sono concluse con un accordo, n. **148** si sono concluse con un mancato accordo e n. **47** sono state archiviate per rinuncia dell'utente.



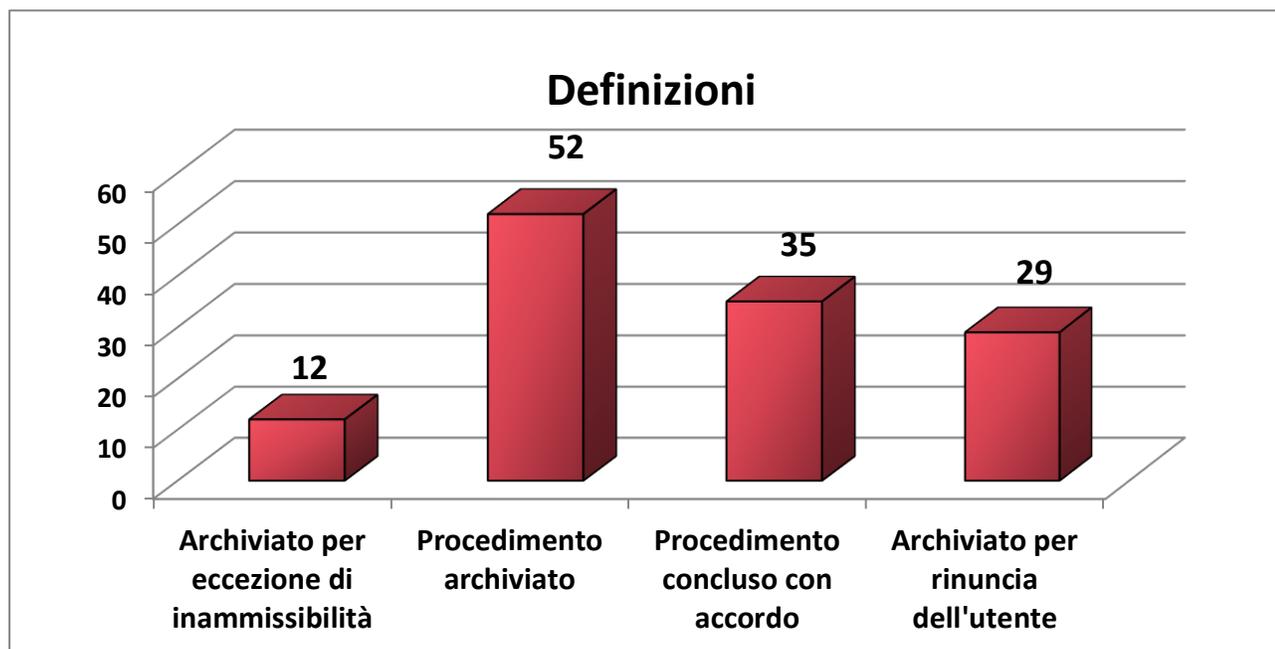
Conciliazioni in udienza

Per quanto riguarda l'esito delle conciliazione in udienza, si evidenzia che n. **148** istanze sono state archiviate per inammissibilità, n. **55** sono state archiviate per mancata comparizione, n. **28** procedimenti archiviati, n. **735** si sono concluse con un accordo, n. **196** si sono concluse con un mancato accordo e n. **220** sono state archiviate per rinuncia dell'utente (vedi grafico seguente).



Definizioni

Per quanto riguarda le definizioni, si evidenzia che sono pervenute n. **228** istanze, di cui n. **12** sono state archiviate per inammissibilità, n. **52** sono state archiviate , n. **35** si sono concluse con un accordo, n. **29** sono state archiviate per rinuncia dell'utente.



CAPITOLO QUINTO – Attività di comunicazione, iniziative, eventi

Tutela della reputazione digitale e lotta al cyberbullismo

Nella Introduzione è già stato dato conto delle attività del Comitato volte all’attivazione di iniziative e strumenti per un miglior perseguimento della tutela dei minori (tutela della reputazione digitale e lotta al cyberbullismo).

Gli strumenti individuati sono la prossima attivazione dello Sportello “Help Web Reputation”, a tutela della reputazione digitale in Rete, e l’effettuazione di attività di informazione e formazione al corretto e sicuro utilizzo degli strumenti della comunicazione digitale (internet e social network).

In preparazione di tali attività, che vedranno affiancati al Corecom Veneto l’Ufficio Scolastico Regionale e la Polizia postale e delle comunicazioni, un appuntamento di rilievo è stato il Convegno Nazionale “Giovani in Rete – Lo sportello «Pronto soccorso Web Reputation» Corecom Veneto”, tenutosi a Mestre in data 26 ottobre 2018.

Alla presenza del Presidente del Consiglio regionale, della Dirigente del Servizio Corecom dell’AGCOM e del procuratore Generale presso la Corte d’Appello di Venezia, è stata presentata la ricerca condotta dal Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell’Università degli Studi di Padova, su iniziativa del Corecom Veneto, che aveva visto il coinvolgimento di cinquanta tra scuole secondarie di primo e di secondo grado del Veneto, con il supporto dell’Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto del Ministero dell’Istruzione dell’Università e della Ricerca, oltre che dei docenti Referenti provinciali e dei docenti Referenti nelle scuole per il bullismo e il cyberbullismo.

La giornata del Convegno ha visto anche la presenza del Coordinatore Nazionale dei Corecom italiani e della Dirigente del Compartimento veneto della Polizia postale e delle comunicazioni, segno della particolare attenzione rivolta all’attività del Comitato veneto.

CAPITOLO SESTO – Prospetto delle spese sostenute nell'anno 2018

Rendiconto dei pagamenti effettuati dal Corecom nell'anno 2018

ATTIVITA'	IMPORTI
INDENNITA' E RIMBORSI DEI CINQUE COMPONENTI DEL CORECOM	€ 140.368,26
PAGAMENTI 2018 PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI PROPRIE DEL CORECOM	€ 55.292,32
Attività di monitoraggio televisivo durante le campagne elettorali	€ 55.292,32
PAGAMENTI 2018 PER L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE DALL'AGCOM	€ 2.541,00
Servizi finalizzati alla realizzazione del Convegno nazionale "Giovani in Rete – Lo sportello «Pronto soccorso Web Reputation» Corecom Veneto" del 26 ottobre 2018	€ 2.541,00



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/>