



PROGRAMMA DI ATTIVITA' 2022

E PREVISIONE FINANZIARIA

approvato dal Comitato nella seduta del 15 Settembre 2021



Componenti del Corecom del Veneto

Marco MAZZONI NICOLETTI (Presidente)

Fabrizio COMENCINI

Stefano RASULO

Enrico BEDA

Edoardo FIGOLI

Servizio per le Comunicazioni del Consiglio regionale del Veneto

Dirigente Capo Servizio: Claudio Giulio Rizzato

Ufficio Supporto Corecom

Per avere informazioni sulle attività del Corecom Veneto è possibile consultare il sito internet:
<http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/>

INDICE

Introduzione	pag.	1
Capitolo primo		
Vigilanza e controllo sul sistema dell'informazione regionale	pag.	9
Capitolo secondo		
Consulenza agli organi regionali	pag.	13
Capitolo terzo		
Sostegno alle imprese	pag.	15
Capitolo quarto		
Tutela e supporto ai cittadini	pag.	17
Capitolo quinto		
Attività di comunicazione, informazione e formazione	pag.	31
Allegato 1		
Previsione finanziaria	pag.	33
Allegato 2		
Personale	pag.	35

INTRODUZIONE

Premessa

Il 7 luglio 2021 Il Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto) si è insediato nell'attuale composizione.

Il 2022 sarà quindi la prima annualità interamente dedicata all'adempimento del proprio mandato, che si auspica possa coincidere con il termine dell'attuale stato di emergenza sanitaria e la piena ripresa di tutte le attività, comprese quelle inerenti alle competenze del Comitato

Nel dare adempimento al disposto dell'articolo 14¹ della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18, istitutiva del Corecom Veneto, si intende avviare un percorso che sino all'anno 2026 vedrà impegnato questo organo collegiale, oltre che nello svolgimento di quelle abituali, nello sviluppo delle seguenti attività:

1. comunicazione istituzionale strategica per ampliare nella popolazione la conoscenza delle funzioni e dei servizi offerti dal Corecom Veneto;
2. prosecuzione nelle attività di informazione e formazione ad un uso intelligente dei *social media* e per la tutela della reputazione digitale, in accordo con istituzioni, enti, associazioni (Polizia postale e delle comunicazioni, Ufficio Scolastico Regionale, istituti scolastici, università, ANCI, UPI ecc.);
3. monitoraggio sulle competenze attribuite alle Regioni in materia di telecomunicazioni, con particolare interesse ai rapporti con la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO) e con il sistema regionale delle emittenti radiofoniche e televisive;
4. prosecuzione dello studio di fattibilità sulla possibile estensione dell'attività di conciliazione, attualmente offerta dal Corecom nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, anche agli altri servizi pubblici (ad esempio: energia elettrica, gas, servizio idrico integrato, asporto e smaltimento dei rifiuti urbani);
5. valorizzazione delle funzioni proprie attribuite al Comitato dalla normativa regionale, con riferimento anche a quella di consulenza agli organi della Regione del Veneto in materia di comunicazione istituzionale;
6. riproposizione della valenza di carattere strategico delle seguenti due leggi regionali:
 - L.R. 11 maggio 2015, n. 12 *"Norme in materia di sostegno al sistema radiotelevisivo ed editoriale locale e per la equa retribuzione della professione giornalistica"* (artt. 3 e 4)²;

¹ **Art. 14 - Programmazione delle attività.**

1. Entro il 15 settembre di ogni anno il Comitato presenta al Consiglio regionale, per l'approvazione e per la quantificazione della relativa spesa, ed all'Autorità per la parte relativa alle funzioni da essa delegate, il programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.

² **Art. 3 - Tipologie e programmazione degli interventi.**

- L.R. 23 febbraio 2018, n. 11 *“Disposizioni per l’inclusione sociale, la rimozione delle barriere alla comunicazione e il riconoscimento e la promozione della lingua dei segni italiana e della lingua dei segni italiana tattile”* (art. 3)³.

7. approfondimento del tema della propaganda elettorale effettuato mediante i *socialnetwork*: tale settore non è disciplinato da una normativa a carattere cogente, ma è comunque assistito da strumenti di *soft law* predisposti dall’Agcom per garantire il pluralismo e correttezza dell’informazione sulle piattaforme digitali, con riferimento ai quali il Comitato fornirà un proprio contributo di riflessione e proposta.

Le funzioni del Corecom

I compiti che il Comitato è chiamato ad assolvere sono eterogenei e derivano da fonti nazionali e regionali, legislative e regolamentari, nonché da deliberazioni dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom). I Corecom sono titolari di funzioni proprie e, in base ad una apposita convenzione sottoscritta con l’Agcom, anche di funzioni delegate.

Per l’esercizio delle funzioni delegate dall’Agcom il Corecom riceve dall’Autorità finanziamenti a natura vincolata, oggetto di rendicontazione alla medesima.

Per svolgere compiutamente il mandato conferito a questo Comitato, fondamentale è il proseguimento del costante dialogo intrecciato tanto con l’Autorità per le Garanzie nelle

1. *La Regione del Veneto persegue le finalità di cui alla presente legge mediante interventi volti a sostenere: (...)*

a) *le iniziative di formazione e qualificazione professionale degli operatori del settore, giornalisti e personale tecnico, anche in relazione ai fabbisogni e alle caratteristiche professionali come rilevate anche in collaborazione con il Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) e l’Ordine dei Giornalisti del Veneto, attuate nell’ambito della programmazione regionale in materia di formazione professionale, in collaborazione con le Università degli studi, con particolare riguardo ai corsi di laurea in scienze della comunicazione o equipollenti, e con gli enti di formazione accreditati ai sensi della legge regionale 9 agosto 2002, n. 19 “Istituzione dell’elenco regionale degli organismi di formazione accreditati”.*

2. *La Giunta regionale, entro novanta giorni dalla entrata in vigore della legge regionale di bilancio, acquisito il parere del CORECOM e sentita la competente commissione consiliare, definisce il programma annuale degli interventi da finanziare, ripartendo le risorse disponibili fra le diverse categorie di interventi di cui al comma 1.*

Art. 4 - Misure di agevolazione e condizioni e priorità di accesso.

3. *Sono condizioni per i soggetti di cui all’articolo 2, comma 1, lettere a), b) e c) per accedere ai benefici previsti dal presente articolo:*

a) *la applicazione del Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo approvato con decreto del Ministro delle Comunicazioni 8 aprile 2004 e la applicazione dei codici deontologici della informazione come individuati, anche su proposta del CORECOM, dalla Giunta regionale, sentita la competente commissione consiliare; (...).*

³ **Art. 3 - Interventi e ambiti dell’azione regionale.**

1. *La Regione del Veneto per le finalità di cui all’ articolo 1 favorisce e sostiene: (...)*

e) *la diffusione della LIS, della LIS tattile e di ogni altro mezzo tecnico volto a favorire l’accessibilità ai media, alle trasmissioni televisive e ai programmi informativi e comunicativi a carattere regionale anche in collaborazione con il Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) al fine di facilitare la partecipazione alla vita sociale, culturale e politica e favorire l’accesso all’informazione dei soggetti di cui all’ articolo 2; (...).*

Comunicazioni (Agcom) quanto con il Consiglio regionale: con l'assemblea legislativa, in particolare, sia attraverso i rapporti con il Presidente del Consiglio regionale e l'Ufficio di Presidenza, così come mediante gli incontri, meno frequenti ma di massima importanza, con la Prima Commissione ed il suo Presidente e con l'intera Aula.

Importante sarà anche il mantenimento dei proficui rapporti già in essere con il Vice Presidente del Consiglio regionale, che è stato delegato dall'Ufficio di Presidenza ai rapporti con il Corecom Veneto.

L'articolo 2 della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (CORECOM)"* definisce il Comitato **organo di consulenza e di gestione della Regione e di controllo in materia di comunicazioni**.

E', inoltre, **organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**. In proposito, la legge 31 luglio 1997, n. 249 *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"* ha previsto la creazione dei Corecom allo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie dell'Agcom.

Nel corso degli anni il rapporto tra Agcom e Corecom Veneto è stato disciplinato da una serie di atti convenzionali. In data 28 novembre 2017 è intervenuto il nuovo Accordo Quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, al quale hanno fatto seguito specifiche convenzioni bilaterali tra l'Autorità ed i singoli Comitati delle Comunicazioni regionali e provinciali (quella con il Corecom Veneto sottoscritta in data 26 marzo 2018).

A) FUNZIONI PROPRIE

Il Comitato, in forza dell'articolo 11 della legge regionale n. 18 del 2001, esercita le seguenti funzioni proprie:

- a) formula, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a) numeri 1) e 2) della legge 31 luglio 1997, n. 249, proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze trasmesso alla Regione, nonché sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti;
- b) formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della legge n. 249/1997;
- c) esprime parere preventivo sui provvedimenti che la Regione adotta per disporre agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni operanti nella Regione;
- d) esprime parere preventivo sui disegni di legge regionali disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- e) esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni;
- f) cura il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito locale;
- g) formula proposte in ordine a forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, la Regione, le istituzioni e gli organismi culturali o gli organismi

operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione con i concessionari privati in ambito locale;

- h) formula proposte e assume ogni opportuna iniziativa nell'ambito delle attività di formazione e di ricerca in materia di informazione e comunicazione radiotelevisiva e multimediale, a livello regionale e locale, sentendo l'ordine dei giornalisti e dell'Associazione della Stampa del Veneto, anche tramite conferenze regionali sull'informazione e comunicazione e attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati pubblici e privati, studiosi ed esperti;
- i) cura ricerche e rilevazioni sull'assetto e sul contesto socio-economico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni;
- j) attua idonee forme di consultazione, sulle materie di competenza, con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, con le associazioni delle emittenti private, con le associazioni dell'editoria locale, con le associazioni degli utenti, con la Commissione regionale per le pari opportunità, con l'Ordine dei giornalisti, con gli Organi dell'Amministrazione scolastica, con l'Associazione Stampa del Veneto e con gli altri eventuali soggetti collettivi interessati alle comunicazioni;
- k) cura, avvalendosi anche delle segnalazioni che i Comuni titolari del rilascio delle relative concessioni e i gestori degli impianti sono tenuti a inviare, la tenuta dell'archivio dei siti delle postazioni emittenti radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile;
- l) regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva" e successive modificazioni;
- m) cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro regionale delle imprese radiotelevisive;
- n) vigila, in collaborazione con l'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPAV) e gli altri organismi a ciò preposti, sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non siano superati.

B) FUNZIONI DELEGATE DALL'AGCOM

Il Comitato, in forza dell'art. 12 della legge regionale n. 18 del 2001, svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e della deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999 come integrata, da ultimo, dalla deliberazione n. 395/17/CONS, del 19 ottobre 2017, recante *"Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e le Regioni, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni"*.

In particolare, possono essere oggetto di delega le seguenti funzioni:

- a) adozione del regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione;
- b) definizione dei criteri relativi alle tariffe massime per l'interconnessione e per l'accesso alle infrastrutture di telecomunicazioni;
- c) emanazione delle direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione da parte di ciascun gestore di una Carta di servizi di standard minimi per ogni comparto d'attività;

- d) adozione del regolamento sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi;
- e) predisposizione dello schema di convenzione annessa alla concessione di servizio pubblico radiotelevisivo;
- f) tenuta del registro degli operatori di comunicazione;
- g) monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive;
- h) vigilanza e controllo sull'esistenza di fenomeni di interferenze elettromagnetiche;
- i) vigilanza e controllo sul rispetto dei diritti di interconnessione e di accesso alle infrastrutture di telecomunicazioni;
- l) vigilanza e controllo sul rispetto dei tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana;
- m) vigilanza e controllo sulla conformità alle prescrizioni di legge dei servizi e dei prodotti che sono forniti da ciascun operatore destinatario di concessione o autorizzazione in base alla normativa vigente;
- n) vigilanza e controllo sul rispetto della normativa in materia di campagne elettorali, di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione;
- o) vigilanza e controllo sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, inclusa la pubblicità in qualunque forma diffusa;
- p) vigilanza e controllo sul rispetto dei periodi minimi che debbono trascorrere per l'utilizzazione delle opere audiovisive da parte dei diversi servizi;
- q) vigilanza e controllo sul rispetto, nel settore radiotelevisivo, delle norme in materia di tutela dei minori;
- r) vigilanza e controllo sul rispetto della tutela delle minoranze linguistiche;
- s) vigilanza e controllo sul rispetto delle norme in materia di diritto di rettifica;
- t) vigilanza e controllo sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa;
- u) vigilanza e controllo sul rispetto delle disposizioni relative al divieto di posizioni dominanti;
- v) istruttoria in materia di controversie in tema di interconnessione e accesso alle infrastrutture di telecomunicazioni;
- z) istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati.

Va precisato che le funzioni attualmente delegate al Corecom Veneto sono le seguenti:

- 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;

- 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*⁴;
- 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;
- D)** svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, 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 n. 173/07/CONS, 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;
- E)** definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od 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 *Corecom*, 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. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- F)** vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella 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;
- G)** vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del *Tusmar* previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- H)** gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato *Registro*, 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.

La vigenza delle convenzioni stipulate tra Agcom ed i Corecom, per le quali era originariamente prevista la scadenza al 31 dicembre 2020, è stata prorogata di un anno a seguito di un accordo intercorso tra la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative regionali e provinciali con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in vista di una rivisitazione delle funzioni delegate ai Corecom.

⁴ Trattasi del "*Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici*", approvato con decreto legislativo n. 177 del 31 luglio 2005 e s.m.i.

Con delibera n. 6 del 21 gennaio 2021 l'Ufficio di Presidenza ha preso atto della proroga della Convenzione che era stata stipulata in data 26 marzo 2018 dal Corecom Veneto con l'Autorità; conseguentemente, con delibera n. 5 del 27 gennaio 2021 il Comitato ha accettato la proroga sino al 31 dicembre 2021.

Al momento il Corecom Veneto – unitamente agli altri Comitati regionali e provinciali italiani riuniti nel proprio Coordinamento nazionale– ha in corso interlocuzioni sia con l'Autorità che con le Conferenze dei Presidenti delle Regioni e Province autonome e dei Presidenti delle Assemblies legislative, questi ultimi partner necessari e preziosi per un efficace ed efficiente decentramento delle funzioni delegate, con possibili aggiornamenti tanto nei riguardi delle funzioni che saranno delegate quanto nel finanziamento delle stesse da parte dell'Agcom.

C) ALTRE ATTIVITA'

Attualmente è in corso il rapporto convenzionale tra il Corecom Veneto e il Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università degli Studi di Verona per la realizzazione del progetto **“La regionalizzazione dei servizi di telecomunicazione e radiotelevisione nel quadro del vigente testo unico sulla radiotelevisione (d. lgs. n. 177/2005)”**.

Obiettivo del progetto affidato è l'approfondimento dei seguenti aspetti che possono costituire oggetto della regolazione del legislatore regionale, in base agli articoli 18 e 45 del d.lgs. 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici - Tusmar):

- a) il rilascio delle autorizzazioni ai fornitori di contenuti televisivi in tecnica digitale su frequenze terrestri, in ambito regionale;
- b) la stipulazione di contratti di servizio radiotelevisivo tra la singola Regione e la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo.

Il Comitato valuterà come dar seguito allo studio di fattibilità, predisposto nel corso dell'anno 2020 sempre dall'ateneo scaligero, su una eventuale attività del Comitato in materia di conciliazione nelle controversie che insorgono nell'erogazione di servizi pubblici diversi da quelli delle comunicazioni elettroniche.

E' in corso il rapporto instaurato con l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (MIUR) e con il Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell'Università degli Studi di Padova, volto alla ***promozione di un utilizzo positivo, consapevole e responsabile di internet da parte dei giovani e per la tutela della loro reputazione sul web.***

Per tale attività, di interesse formativo anche per le funzioni svolte dallo "Sportello *Help Web Reputation*" è in fase di rinnovo il relativo Protocollo di Intesa, in scadenza il prossimo 30 settembre 2021.

Strettamente collegate alle finalità del predetto Protocollo di Intesa sono le attività dell'**Osservatorio Scolastico Regionale permanente** per il Veneto con la finalità di promuovere sul territorio regionale azioni integrate di contrasto del bullismo e cyberbullismo, e di promozione dell'educazione alla legalità, al fine di favorire nei ragazzi comportamenti positivi.

Istituito con decreto del Direttore generale dell'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero, vede tra i propri componenti anche il Presidente del Corecom Veneto (o un suo delegato) e la funzionaria della struttura amministrativa di supporto che cura le attività dello Sportello.

Attività similari vengono svolte dal **Tavolo regionale di lavoro finalizzato al coordinamento degli interventi di prevenzione, contrasto e riduzione del rischio di bullismo e al cyberbullismo**, istituito con Delibera di Giunta regionale n. 747 del 28 maggio 2018.

Tale organismo, presieduto dall'Assessore regionale ai Servizi sociali e del quale è componente anche il Presidente del Comitato (o un suo delegato), al momento non risulta operativo.

Nei limiti delle competenze del Corecom, è stato stretto un rapporto di collaborazione con la Consigliera di parità della Regione del Veneto, con le Consigliere di Parità delle sette province venete e con la Commissione regionale per la Realizzazione delle Pari Opportunità tra Uomo e Donna, anch'esso disciplinato da apposito Protocollo di Intesa concernente le **comunicazioni commerciali ed in generale le trasmissioni televisive mandate in onda da emittenti televisive locali ritenute lesive della dignità della donna o che contengono immagini o rappresentazioni di violenza contro le donne o che incitano ad atti di violenza sulle donne**.

Due sono gli adempimenti che stanno interessando il mondo delle televisioni.

Il primo è noto sotto il nome di «**Liberazione o rilascio**» e **refarming** (riassegnazione, riconfigurazione) della **banda 700 MHz** la quale, lasciata libera dalle emittenti televisive, verrà messa a disposizione degli operatori telefonici che utilizzeranno la tecnologia "5 G".

Il secondo, riguardante sia le emittenti televisive che i telespettatori, è noto come "**switch-off** (spegnimento, passaggio) **al nuovo digitale terrestre** (in sigla DVBT-2)", previsto – a seguito di rinvio - per il territorio del Veneto nel periodo 3 gennaio – 15 marzo 2022.

A tale proposito, sulla scia di quanto avviato dal precedente Comitato e approvato dall'Ufficio di Presidenza, si intende realizzare un'attività di campagna informativa per consentire alla popolazione – a seguito delle novità riguardanti il segnale digitale terrestre – il proseguimento dell'utilizzo del mezzo televisivo e la fruizione dei relativi contributi pubblici.

A tale impegno si è aggiunto quello relativo ai problemi che gli operatori televisivi locali andranno ad affrontare a seguito dell'abbandono della banda dei 700 MHz, in vista del quale è stata acquisita la collaborazione del Vicepresidente del Consiglio regionale, delegato dall'Ufficio di Presidenza a tenere i rapporti con il Comitato.

CAPITOLO PRIMO

Vigilanza e controllo sul sistema dell'informazione regionale

a) *Par condicio* in materia elettorale

Situazione attuale

L'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie è retto dal principio dell'equilibrio tra i soggetti politici competitori, a tutela del quale è posta una pluralità di fonti normative, prima tra tutte la **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*), successivamente modificata dalla **legge 6 novembre 2003, n. 313** (*Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali*). Trattasi della legge sulla c.d. *par condicio* elettorale.

Importante ai fini dell'attività di un Comitato regionale per le Comunicazioni è il **Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo da parte delle emittenti televisive locali**, approvato e reso cogente in data 8 aprile 2004 con decreto dell'allora Ministro delle Comunicazioni.

Chiudono il quadro normativo le **delibere dell'Agcom e della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi**, adottate rispettivamente per emittenti private e concessionaria del servizio pubblico RAI e specificamente per ciascuna consultazione elettorale o referendaria.

In applicazione della normativa ora ricordata il Corecom è tenuto ad adempiere i compiti assegnati nella qualità di organo funzionale dell'Agcom.

In particolare, il Corecom organizza l'insieme delle procedure in materia di comunicazione politica e a garanzia della parità di accesso per i soggetti politici ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e a tal fine:

- interviene nel caso di segnalazioni di presunte violazioni in materia di comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni (art. 9, comma 1 della citata legge n. 28 di 2000) e di equilibrio informativo (*par condicio*) nei confronti dei soggetti politici competitori. Nell'ambito di questa funzione, l'attività del Corecom è caratterizzata da assoluta celerità, in quanto – a seguito della segnalazione – si deve procedere ad una istruttoria sommaria e all'instaurazione di un contraddittorio con gli interessati, contestando i fatti segnalati ed acquisendo le eventuali controdeduzioni nelle ventiquattro ore successive al ricevimento della contestazione. Successivamente, il Comitato è tenuto alla trasmissione del proprio parere – che può essere di archiviazione o di sussistenza della violazione – all'Agcom, che provvede entro le quarantotto ore dall'accertamento della violazione decorrenti dal deposito degli atti inviati dal Corecom;
- provvede anche ad un servizio di monitoraggio delle trasmissioni di informazione, di approfondimento informativo, di comunicazione politica delle emittenti televisive locali e della testata giornalistica regionale (TGR) della RAI, con la conseguente lettura ed analisi dei dati raccolti;
- riceve e coordina le disponibilità delle emittenti radiotelevisive alla messa in onda in speciali contenitori radiotelevisivi di messaggi politici autogestiti a titolo gratuito (MAG) e le richieste di utilizzo degli stessi da parte dei soggetti politici aventi diritto; verifica i requisiti previsti dalla normativa in materia delle emittenti e dei soggetti politici che

possono accedere all'utilizzo e trasmissione dei MAG nel periodo elettorale; effettua il sorteggio per la collocazione dei messaggi all'interno dei singoli contenitori predisposti dalle emittenti radiotelevisive; vigila sul rispetto delle normativa dettata relativamente alla messa in onda dei MAG; provvede alla successiva istruttoria ed all'erogazione del rimborso disposto dal Ministero dello Sviluppo Economico a favore delle emittenti radiotelevisive che hanno trasmesso i messaggi.

b) Accesso al sistema televisivo e radiofonico

Situazione attuale

L'art. 6 della legge 14 aprile 1975, n. 103 *"Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva"* prevede che siano riservati dalla società concessionaria, per apposite trasmissioni, tempi non inferiori al 5 per cento del totale delle ore di programmazione televisiva e al 3 per cento del totale delle ore di programmazione radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, ad una serie di soggetti operanti nei diversi ambiti dell'attività sociale e culturale.

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

In attuazione della legge istitutiva, 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, tra cui la rilevanza sociale e culturale delle tematiche proposte nel programma e attualità dell'argomento.

Il Comitato delibera quindi i piani trimestrali delle trasmissioni radiofoniche e televisive, ripartendo il tempo effettivo messo a disposizione dalla sede regionale della concessionaria pubblica RAI-Radiotelevisione italiana.

L'anno 2016 aveva visto il varo del nuovo Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) e relativo Disciplinare Tecnico, concordato nelle parti di carattere squisitamente operativo con la direzione della sede regionale per il Veneto.

Successivamente, con deliberazione n. 52 del 20 novembre 2019, il Comitato ha apportato alcune modifiche, finalizzate ad un miglior utilizzo degli spazi di programmazione messi a disposizione consentendo – nel caso residuasse tempo disponibile - l'inserimento di programmi a cura del Corecom Veneto ed inerenti alle attività di propria competenza.

Il rapporto instauratosi con la sede RAI ha consentito l'attivazione di un percorso agevole e sicuro per l'istruttoria volta alla messa in onda dei programmi realizzati dalle seguenti categorie di 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 e loro articolazioni regionali;

- 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).

Obiettivi

Nel corso del 2022, questo Comitato intende continuare la propria attività a favore di quello che nell'anno 1975 – anno di promulgazione della citata legge n. 103 del 1975 - era stato l'embrione del c.d. "pluralismo interno" alla società concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e che è ancor oggi un concreto strumento di visibilità per molte associazioni.

In particolare, intende riprendere i contatti con la Direzione della sede regionale per il Veneto della concessionaria (RAI VENETO) per portare a termine l'*iter* – sospeso a causa delle limitazioni di accesso alle sedi imposte dalla pandemia - per consentire alle associazioni richiedenti, nonché al Corecom, l'utilizzo degli studi di registrazione di Palazzo Labia; inoltre, in collaborazione con il Coordinamento Nazionale dei Corecom, si intende ottenere dalla Direzione Relazioni Istituzionali della concessionaria pubblica e dalla struttura RAI Parlamento (referenti nazionali per la programmazione dell'accesso) un supporto per il miglioramento della qualità generale di tali programmi.

CAPITOLO SECONDO

Consulenza agli organi regionali

Consulenza in materia di comunicazione

Situazione attuale

La legge della Regione del Veneto n. 18 del 2001 "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom)*" definisce il Corecom quale organo di consulenza della Regione (art. 2), attribuendogli una pluralità di funzioni finalizzate proprio alla formulazione di proposte e pareri all'amministrazione regionale su tutti i provvedimenti in tema di comunicazione (art. 11, lett. a – e).

Obiettivi

Nel corso del 2022 il Corecom Veneto continuerà nel compito istituzionale di prestare la propria consulenza alle strutture amministrative di Consiglio e Giunta regionali che chiedano di essere affiancate nella predisposizione di atti in tema di comunicazione, nonché nel rilascio dei pareri per atti o provvedimenti che riguardino la materia della comunicazione.

Questo Comitato intende assicurare una collaborazione qualificata e celere all'Assemblea legislativa regionale, esprimendo il proprio parere preventivo sui disegni di legge disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni.

Questo Comitato auspica che le strutture regionali vogliano sempre più avvalersi della consulenza che il Corecom Veneto è in grado di offrire, affinché la comunicazione dell'ente Regione raggiunga la popolazione in modo sempre più incisivo ed efficiente. A tale proposito, questo Comitato intende far conoscere ancor di più il proprio ruolo, che deve essere visto non tanto come di valutazione e giudizio tecnico, bensì di collaborazione e di qualificata competenza.

CAPITOLO TERZO

Sostegno alle imprese

a) Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG)

Situazione attuale

La citata legge n. 28 del 2000 prevede all'art. 4, comma 5, che sia riconosciuto un rimborso economico alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano trasmesso i messaggi autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) in occasione delle campagne elettorali e referendarie.

Il rimborso è erogato nei limiti delle risorse disponibili dal Ministero dello Sviluppo Economico, che trasferisce le somme ai Corecom, i quali si occupano dell'istruttoria, della redazione della graduatoria e della liquidazione dei rimborsi.

Il suddetto limite delle risorse stanziato dal Ministero costringe questo Comitato, oramai da parecchi anni, a rideterminare il rimborso effettivamente spettante alle emittenti, in ragione di circa il 60 % per le emittenti radiofoniche e del 30 % per quelle televisive.

Obiettivi

Il Corecom Veneto continuerà a curare con celerità le istruttorie volte al rimborso alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano trasmesso i MAG, per consentire l'erogazione del rimborso entro il primo semestre dell'anno successivo alle campagne elettorali e referendarie di riferimento.

b) Gestione dei procedimenti di iscrizione e aggiornamento degli operatori di comunicazione presenti nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Situazione attuale

Il ROC rappresenta l'anagrafe delle imprese che operano nel settore della comunicazione ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anticoncentrazione, la tutela del pluralismo informativo e il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

L'iscrizione al ROC costituisce spesso un prerequisito per l'accesso a diversi benefici previsti da leggi nazionali ed è obbligatoria per i seguenti soggetti:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di contenuti / fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (SMAV);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione.

In tale ambito, l'attività delegata al Corecom Veneto concerne in particolare l'istruttoria relativa all'accertamento della sussistenza e la permanenza dei requisiti per l'iscrizione al ROC in capo alle imprese che svolgono attività di comunicazione. Il Registro è gestito attraverso un applicativo

informatico presente nell'intranet di Agcom ed è affiancato, a livello locale, da un database costantemente aggiornato dall'unità operativa "Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e R.O.C." che consente di rendicontare ed analizzare (anche con report grafici) le attività effettuate nel corso dell'anno, con immediata evidenza delle tipologie di provvedimento richiesto ed adottato, anche in relazione ai diversi settori della "comunicazione" interessati.

Obiettivi

Nel corso dell'anno 2022, parallelamente alla prevista attività di tempestivo aggiornamento del Registro degli operatori della Comunicazione (consistente nell'istruttoria dei procedimenti di iscrizione e di cancellazione mediante la verifica dei requisiti richiesti e il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro stesso) e nell'intento di offrire un utile strumento di analisi e di studio della realtà del territorio regionale, si prevede di implementare il database gestito dall'unità operativa "Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e R.O.C." con una stratificazione temporale delle richieste pervenute che consenta di valutare il *trend* delle iscrizioni e delle cancellazioni delle singole tipologie di attività riconducibili al settore delle comunicazioni, suddividendolo anche per ciascun capoluogo di provincia veneto.

CAPITOLO QUARTO

Tutela e supporto ai cittadini

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

Situazione attuale

Il Comitato, sin dall'inizio del proprio mandato, ha inteso affrontare i rischi che può comportare uno scorretto utilizzo dei nuovi social media, con particolare ma non esclusiva attenzione al mondo giovanile.

Con tale funzione, di recente conferimento a tutti i Corecom italiani mediante le nuove convenzioni stipulate a seguito del nuovo Accordo Quadro del 28 novembre 2017, l'Autorità ha ampliato così il ruolo a tutela dei minori che i Comitati regionali esercitavano prima nei confronti del solo mezzo radiotelevisivo.

A seguito della sottoscrizione della successiva convenzione bilaterale, in data 26 marzo 2018, l'Agcom ha delegato specificamente al Corecom del Veneto diverse funzioni in tema di comunicazioni, tra le quali vi è anche l'esercizio delle funzioni di *"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"*.

Nella logica dell'esercizio di dette funzioni di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, il Comitato con deliberazione del 17 aprile 2019 ha formalmente istituito lo "Sportello Help Web Reputation" al fine di assicurare a livello territoriale regionale la necessaria funzione di tutela della reputazione e della dignità digitale delle persone fisiche residenti nel Veneto.

Lo Sportello, attivato nel 2019 in via sperimentale e a tutt'oggi operativo, è dotato di specifico Regolamento di organizzazione e di funzionamento approvato dal Corecom, definito con la consulenza della Dirigente del Compartimento della Polizia Postale e delle Comunicazioni del Veneto.

In particolare, lo "Sportello Help Web Reputation" svolge la sua attività a titolo gratuito ed è stato istituito al fine di assicurare a livello territoriale regionale la necessaria funzione di tutela della reputazione e della dignità digitale delle persone fisiche residenti in Veneto, con esclusione della trattazione dei casi inerenti direttamente o indirettamente all'esercizio delle attività-professioni svolte, ovvero all'esercizio delle funzioni pubbliche svolte dal richiedente/ segnalante.

Allo Sportello è preposta una funzionaria che procede alla valutazione preliminare delle richieste per le successive attività di tutela del richiedente, anche avvalendosi del supporto tecnico di una società esterna, a fini preventivi e di segnalazione per ottenere la rimozione dal web nei seguenti casi di violazione:

- articoli, commenti, immagini, video lesivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata con particolare riferimento all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'etnia, alla religione e alle condizioni personali e sociali della persona interessata;

-dati o informazioni personali diffusi nel web (ad esempio: nome, cognome, indirizzo, o episodi inerenti la vita privata), video, immagini, foto, scritti personali o corrispondenza senza un espresso consenso dell'interessato.

Obiettivi

Sono in corso da parte della struttura amministrativa valutazioni in merito alla procedura di individuazione della società che dovrebbe svolgere il servizio di supporto tecnico dello Sportello, considerato che l'attuale rapporto contrattuale è in scadenza a breve.

Il Corecom veneto provvederà anche a proporre il rinnovo del *"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 l'Osservatorio Scolastico Regionale istituito presso l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (MIUR) e con il Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell'Università degli Studi di Padova, sottoscritto in data 30 settembre 2020.

Nel corso dell'anno 2022, proseguirà l'attività dello Sportello per la "tutela della reputazione digitale" (Sportello *Help Web Reputation*), al quale l'utenza potrà rivolgersi al fine di ottenere la rimozione di contenuti presenti online e ritenuti lesivi della propria reputazione.

A tale attività verrà affiancata, laddove possibile e comunque sempre nel rispetto delle norme vigenti per la tutela della salute e della sicurezza dal possibile contagio da COVID-19 e in totale accordo con l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione, la formazione nelle scuole secondarie di primo e secondo grado del Veneto per insegnare agli studenti come tutelare la propria reputazione *on line* e contrastare il cyberbullismo.

b) Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale

Situazione attuale

Con la convenzione bilaterale sottoscritta in data 26 marzo 2018, il Corecom Veneto ha assunto le deleghe anche in punto di *"vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica"*.

Ad oggi competono, pertanto, alla struttura del Corecom rilevanti attività concernenti la vigilanza e la conseguente gestione dei procedimenti di contestazione relativi alle violazioni da parte delle emittenti locali delle disposizioni che regolano la diffusione radiotelevisiva (in particolare quelle previste in materia di obblighi di programmazione, di garanzie dell'utenza -inclusa la tutela dei minori -, di comunicazione commerciale audiovisiva e pluralismo sociale e politico).

A seguito dell'acquisizione di un sofisticato sistema informatico digitale in grado di registrare continuamente ben 32 emittenti operanti nell'ambito territoriale della Regione e con l'affidamento ad una ditta esterna del servizio di rilevazione e analisi dei dati delle trasmissioni, può dirsi pienamente operativa la funzione di vigilanza conferita al Corecom del Veneto. Tale funzione, infatti, comporta non solo che siano istruiti e formalizzati provvedimenti di contestazione derivanti dalle segnalazioni pervenute dai cittadini o da specifiche indicazioni fornite dall'Autorità, ma anche che sia espletata una diffusa attività di monitoraggio su un campione di almeno il 30% dei fornitori di servizi di media audiovisivi locali (24 ore al giorno per sette giorni continuativi).

Obiettivi

Nel corso del 2022 il Corecom Veneto continuerà ad effettuare la vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale a seguito delle eventuali segnalazioni dei cittadini e/o direttive di Agcom e potrà proseguire nella prevista attività di monitoraggio continuativo, con un carico di lavoro più equamente distribuito nell'arco dei dodici mesi, diversamente da quanto accaduto nel corso del 2021 in cui è stato possibile dare concreto avvio all'affidamento del servizio di rilevazione e analisi dei dati solo all'inizio del mese di giugno.

In questo modo, si consentirà alla struttura amministrativa e allo stesso Comitato di affrontare in modo più agevole e approfondito, rispettivamente, il complesso ed articolato procedimento di contestazione (che, sovente, si evolve in gravose interlocuzioni con i fornitori di servizi di media audiovisivi locali e i loro avvocati) e l'attività deliberativa di relazione conclusiva all'Autorità (la quale rimane unico soggetto competente all'eventuale irrogazione della sanzione amministrativa).

Nel corso del prossimo anno, alla luce dell'esperienza maturata nel secondo semestre del 2021 e con il contributo della ditta fornitrice del sistema di registrazione, si apporteranno le modifiche e customizzazioni *hardware* e/o *software* che dovessero rendersi necessarie, eventualmente anche in vista delle programmate mutazioni nello *standard* di trasmissione radiotelevisiva (per le quali, tuttavia, il sistema risulta essere già predisposto).

c) Diritto di rettifica

Situazione attuale

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 al concessionario privato 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 regionale e non possono essere presentate al Comitato istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata, così come nemmeno nei confronti dell'editoria on line, le quali continuano ad essere disciplinate dall'art. 8 della legge n. 47 del 8 febbraio 1948.

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 (RAI - sede regionale) o all'emittente 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 conformi all'ordine adottato, il Comitato trasmette la relativa documentazione all'Agcom per l'eventuale irrogazione di sanzioni.

Obiettivi

Il Comitato continuerà ad assicurare tale forma di tutela, che in questi ultimi anni è però stata richiesta raramente dall'utenza.

d) Conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale

Situazione attuale

Per tutte le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Agcom, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, il cittadino-utente può esperire il tentativo di conciliazione presso il Corecom competente territorialmente.

A partire dal 23 luglio 2018, in attuazione di quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) con Delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018 (di modifica della precedente Delibera Agcom n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018), le istanze di conciliazione vengono presentate esclusivamente tramite la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, denominata «ConciliaWeb». Tale piattaforma telematica è stata predisposta da Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) su richiesta di tutti i Corecom, al fine di semplificare ed uniformare le suddette procedure di risoluzione delle controversie.

Grazie a tale piattaforma telematica non è più necessaria la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione; pertanto, gli utenti che intendano presentare le istanze intese ad ottenere la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche provvedono direttamente alla compilazione degli appositi web form UG, GU5 e GU14, contenuti nella suddetta piattaforma telematica.

Con la Delibera Agcom n. 670/21/CONS è entrato in vigore anche il nuovo regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Sempre tramite la piattaforma telematica, l'utente - contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

In questo caso, il Corecom assegna all'operatore un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione; entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, il Corecom adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti. Gli operatori interessati devono eseguire i provvedimenti adottati entro il termine in essi indicato. In caso di inottemperanza ai predetti obblighi, il Corecom informa tempestivamente la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, comunicando gli esiti delle verifiche svolte (art. 5 del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 203/18/CONS e s.m.i.).

Nella successiva tabella viene riportato quanto – nel corso di quasi un decennio – gli utenti con residenza o sede legale nel Veneto si sono visti restituire negli anni a titolo di indennizzo-rimborso oppure di storno:

VALORI DELLE CONCILIAZIONI CONCLUSE CON ACCORDO O PARZIALE ACCORDO**(dal 01/01/2011 al 23/07/2018 - entrata in vigore del *Conciliaweb*)**

<i>Anno</i>	<i>Istanze pervenute</i>	<i>Istanze inammissibili</i>	<i>Udienze svolte</i>	<i>Indennizzi – rimborsi erogati</i>	<i>Storni effettuati</i>	<i>Totale importi a favore dell'utente</i>
2011	2.077	5	2.790	€ 171.000,00	€ 275.000,00	€ 446.000,00
2012	2.500	10	2.182	€ 1.212.600,00	€ 236.550,00	€ 2.449.150,00 ⁵
2013	2.495	10	1.703	€ 308.079,00	€ 432.461,00	€ 740.540,00
2014	2.931	5	2.379	€ 352.612,00	€ 721.380,00	€ 1.073.992,00
2015	3.465	3	2.580	€ 378.187,00	€ 846.226,00	€ 1.224.413,00
2016	4.036	7	3.368	€ 468.088,00	€ 1.200.801,00	€ 1.668.889,00
2017	4.719	-	4.219	€ 545.187,78	€ 982.189,90	€ 1.527.377,68
2018	6.968	148	4.801	€ 749.135,57	352.923,33	€ 1.102.058,90

Fonte: Corecom Veneto

VALORI DELLE CONCILIAZIONI CONCLUSE CON ACCORDO O PARZIALE ACCORDO**(dal 01/01/2019 al 31/12/2020)**

<i>Anno</i>	<i>Istanze pervenute</i>	<i>Istanze inammissibili</i>	<i>Udienze svolte</i>
2019	8.523	477	4.238
2020	7.889	404	5.481

Indennizzi e rimborsi corrisposti: 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 ed il cliente ha pagato. Nel caso dei rimborsi e degli indennizzi le somme sono state erogate tramite bonifico bancario, o tramite assegno o con accredito in fattura (il più delle volte la scelta è lasciata all'utente, tranne nei casi in cui specifiche esigenze tecniche dell'operatore impongono una determinata ed inderogabile modalità di pagamento).

⁵Nel corso del 2012 gli operatori hanno applicato, in via analogica anche alla fase di conciliazione davanti al Corecom Veneto (la c.d. prima fase), gli indennizzi previsti dalla Delibera Agcom n. 73/11/CONS (che prevede indennizzi maggiori rispetto a quelli previsti dalle Condizioni Generali di Contratto e dalle Carte dei Servizi che regolano il rapporto tra utente e compagnia telefonica) nel solo caso delle definizioni.

Negli anni successivi, gli operatori hanno nuovamente riconosciuto agli utenti quanto effettivamente previsto in fase conciliativa dalle rispettive Carte dei Servizi.

Storni: 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, quando attivata, la procedura di recupero del credito affidata a società specializzate.

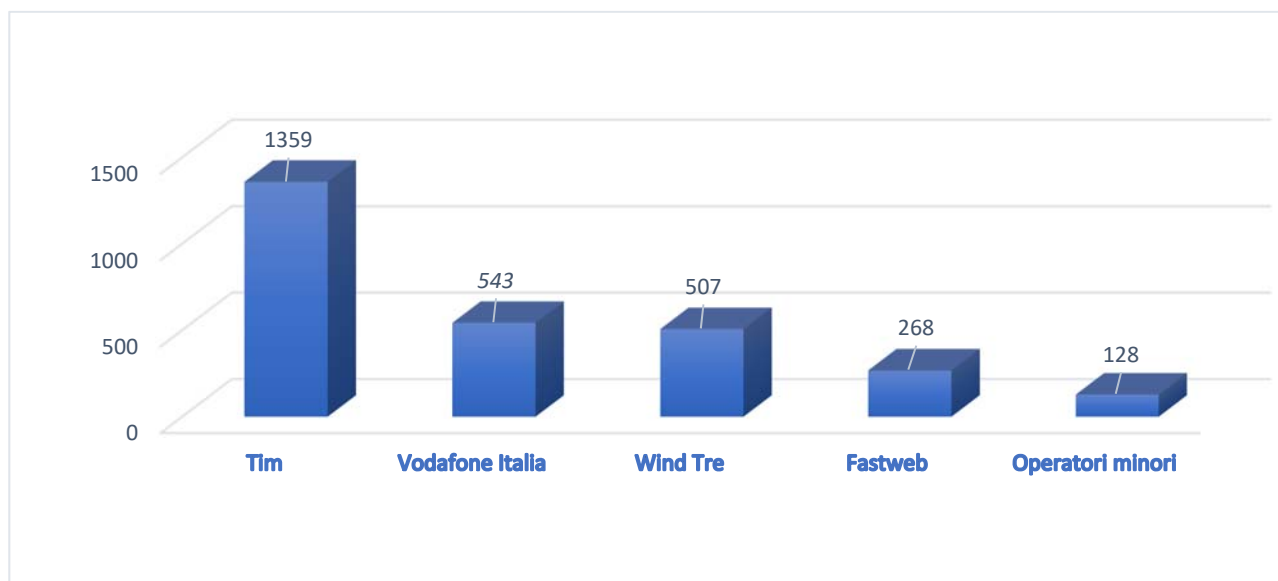
Tempi medi risposta: dalla presentazione del formulario UG all'udienza di conciliazione trascorrono, in media, circa 30-60 giorni per alcuni operatori mentre soltanto per l'Operatore TIM trascorrono circa 120 giorni per TIM residenziale e 240 giorni per TIM business.

Dati anno 2020

Istanze pervenute e suddivisione per operatore

Per quanto riguarda le conciliazioni (in udienza e semplificate), si evidenzia che nel 2020 sono pervenute n. **7.889** istanze, di cui **3.925** nei confronti di Tim, **1.512** nei confronti di Vodafone, **1.590** nei confronti di Wind Tre, **642** nei confronti di Fastweb, **220** nei confronti di altri operatori minori.

Si evidenzia, pertanto, che il 89,06% di tutte le istanze di conciliazione pervenute riguardano i tre principali *players* del mercato: **TIM** (49,75%), **Vodafone** (19,16%) e **Wind Tre** (20,15%).

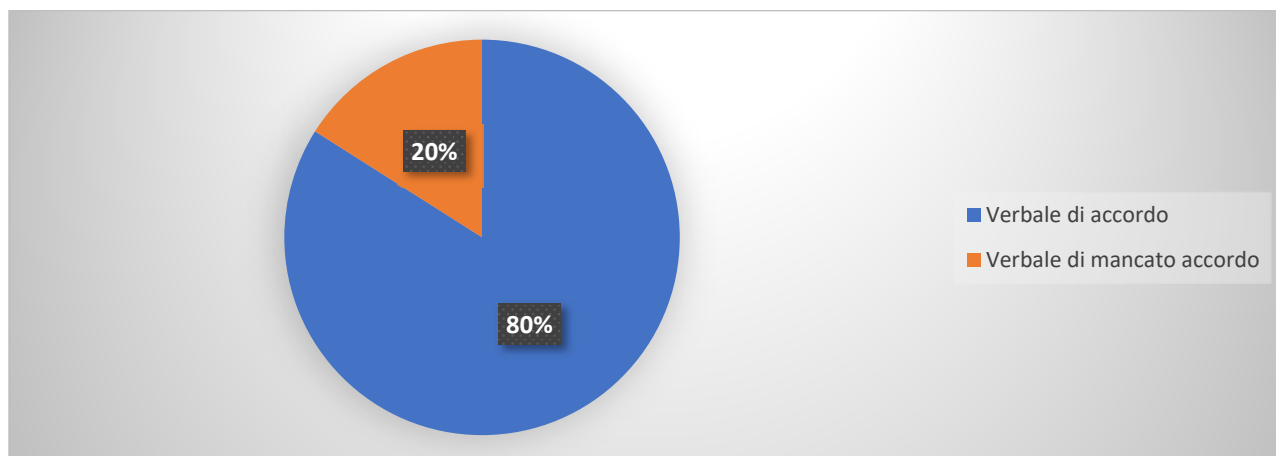


Istanze archiviate

Sono state **715** le istanze archiviate per inammissibilità, in quanto sprovviste dei requisiti formali e sostanziali previsti dal Regolamento (Delibera Agcom n. 353/19/CONS) e le istanze che le parti, nel corso del procedimento, hanno sottoscritto un accordo transattivo.

Procedimenti conclusi (conciliazioni in udienza e semplificate):

Si sono conclusi con un verbale di accordo n. **5.095** procedimenti e con un verbale di mancato accordo n. **1.250** procedimenti.

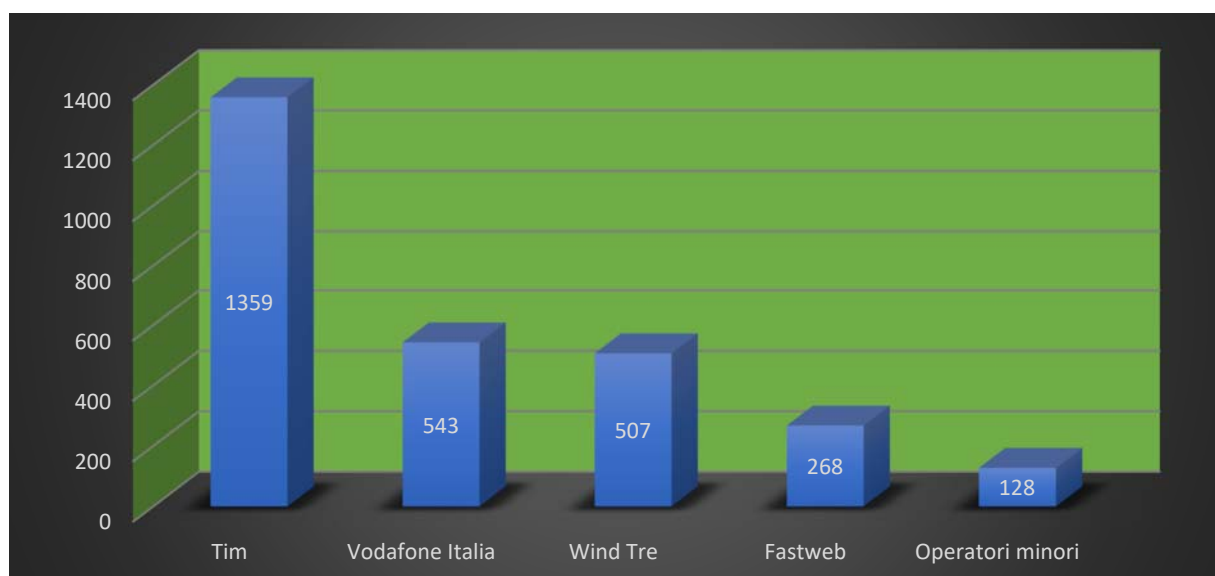


Dati anno 2021 (01.01.2021 – 31.05.2021)

Istanze pervenute e suddivisione per operatore

Per quanto riguarda le conciliazioni, si evidenzia che nel periodo compreso tra il 1^o gennaio 2021 ed il 31 maggio 2021 sono pervenute n. **2.805** istanze di conciliazione (semplificate ed in udienza), di cui **1.359** nei confronti di Tim, **507** nei confronti di Wind3, **543** nei confronti di Vodafone, **268** nei confronti di Fastweb, **128** nei confronti di altri operatori minori.

Si evidenzia, pertanto, che l'85% di tutte le istanze di conciliazione pervenute riguardano i tre principali *players* del mercato: **TIM** (48%), **Wind3** (18%) e **Vodafone** (19%).

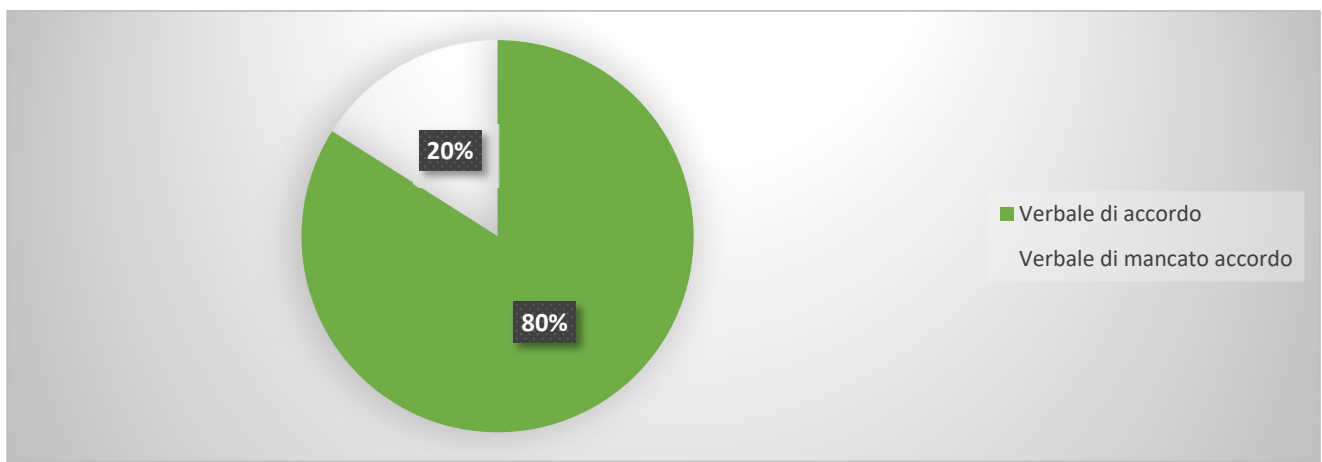


Istanze archiviate

Sono state **231** le istanze archiviate per inammissibilità, in quanto sprovviste dei requisiti formali e sostanziali previsti dal Regolamento (Delibera Agcom n. 353/19/CONS), o perché, nel corso del procedimento, le parti hanno sottoscritto un accordo transattivo.

Procedimenti conclusi (conciliazioni semplificate e in udienza)

Nel periodo considerato (01.01.21 – 31.05.21) si sono conclusi con un verbale di accordo n. **2.147** procedimenti e con un verbale di mancato accordo n. **529** procedimenti.



e) Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale

La persona fisica o giuridica, nel caso che l'istanza conciliativa di primo grado si sia conclusa con un verbale di mancato accordo, può accedere alla procedura di secondo livello presso il Corecom ovvero la cd. "definizione della controversia".

Si tratta di una procedura alternativa al ricorso alla giustizia ordinaria che si attiva sempre dalla piattaforma digitale *Conciliaweb* tramite la compilazione on-line del Formulario GU14.

Nel caso di controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, la definizione è invece di competenza dell'Autorità. Come previsto all'art. 22 del Regolamento, infatti, "La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità".

L'attività è, al pari della conciliazione, completamente gratuita per il cittadino e si caratterizza per un procedimento complesso, che comprende la fase istruttoria, la fase dell'eventuale udienza di discussione e la fase di decisione vera e propria.

Nella fase istruttoria si valutano i requisiti di ammissibilità dell'istanza e si informano le parti (utente e operatore) dell'avvio del procedimento, con possibilità per l'operatore di presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori utili a definire i contenuti delle controversie e possibilità per l'utente di depositare le proprie repliche.

L'udienza di discussione si svolge nel caso in cui sia necessario chiarire alcuni elementi utili per la decisione della controversia e prevede la partecipazione dell'utente e dell'operatore, che sono invitati ad illustrare le rispettive posizioni, alla presenza di un funzionario del Corecom.

Se nel corso dell'udienza l'utente e l'operatore trovano un accordo, si redige un verbale, sottoscritto dalle parti, che ha valore di titolo esecutivo degli impegni presi.

In questo caso il procedimento per la soluzione della controversia si conclude.

Se nel corso dell'udienza l'utente e l'operatore non raggiungono un accordo, si redige un verbale sintetico che riporta gli esiti della discussione. e si apre la fase di decisione della controversia.

Il responsabile del procedimento, tramite la piattaforma *Conciliaweb*, genera la relazione istruttoria; il Dirigente Responsabile della struttura sulla base della relazione istruttoria formula una proposta che trasmette all'Organo deliberante per la decisione di competenza.

La fase decisoria è di competenza dell'Organo deliberante collegiale, formato dai componenti del Comitato del Corecom, prevede l'adozione di un provvedimento amministrativo con cui si risolve la controversia che può essere di accoglimento, totale o parziale, delle richieste avanzate dagli utenti oppure di rigetto delle stesse, riguarda controversie di valore superiore ad euro 500,00 o di entità indeterminata.

Le controversie che hanno un valore inferiore o pari a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Dirigente del Servizio (decreto).

È possibile, per l'utente e per l'operatore presentare al TAR Lazio un ricorso contro il provvedimento di decisione della controversia, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento stesso che avviene tramite il "caricamento" nel fascicolo documentale all'interno della piattaforma *Conciliaweb*.

Di seguito vengono riportati i dati a consuntivo dell'attività di definizione relativa all'anno 2020, ai quali fanno seguito i dati relativi al 2021, circoscritti al periodo 01.01.2021 – 31.07.2021 (7 mesi).

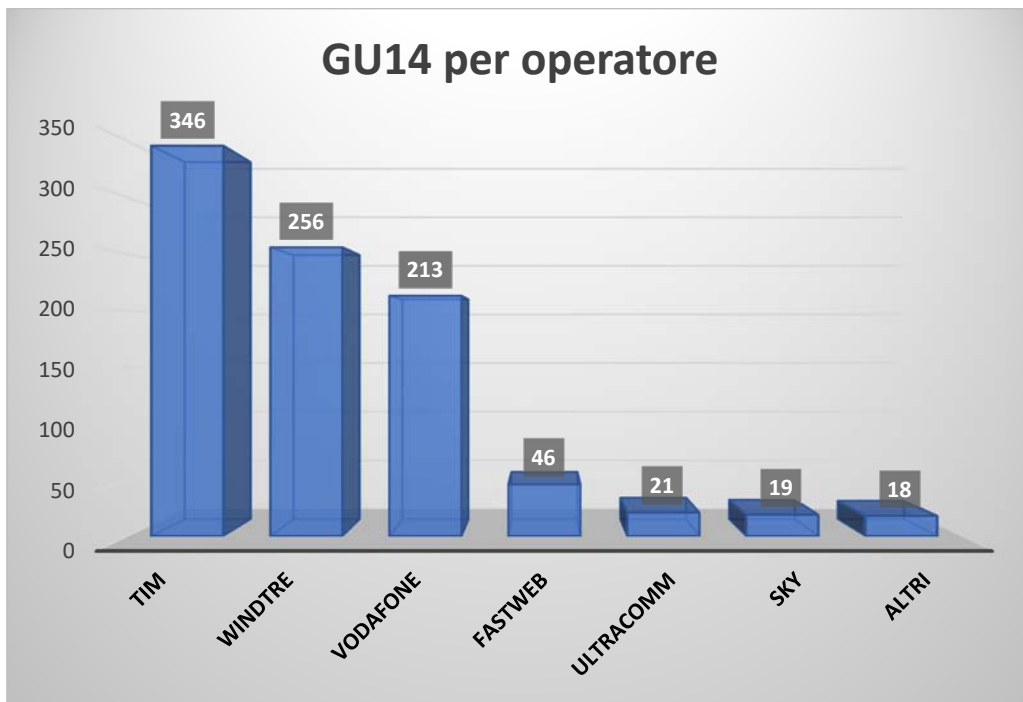
Dati anno 2020

Istanze pervenute e suddivisione per operatore

Per quanto riguarda le definizioni, si evidenzia che nel 2020 sono pervenute n. **919** istanze di definizione.

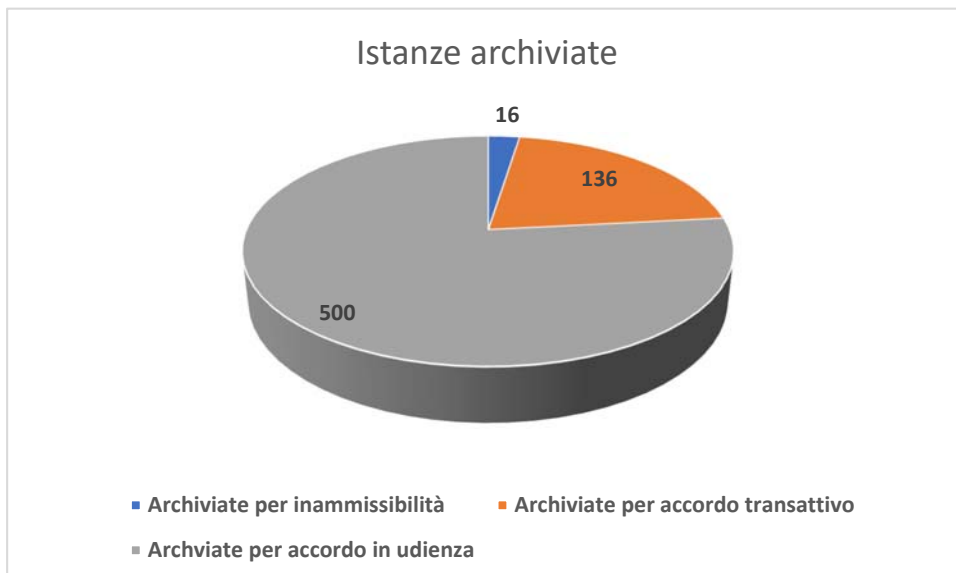
Per quanto riguarda la suddivisione per operatore, si evidenzia che sono pervenute **346** istanze nei confronti di Tim, **256** nei confronti di Wind Tre, **213** nei confronti di Vodafone, **46** nei confronti di Fastweb, **21** nei confronti di Ultracom, **19** nei confronti di Sky e **18** nei confronti di altri operatori minori.

Si rileva, pertanto, che l'**87%** di tutte le istanze di definizione pervenute riguardano i tre principali *players* del mercato: **TIM** (37%), **Wind Tre** (27%) e **Vodafone** (23%).



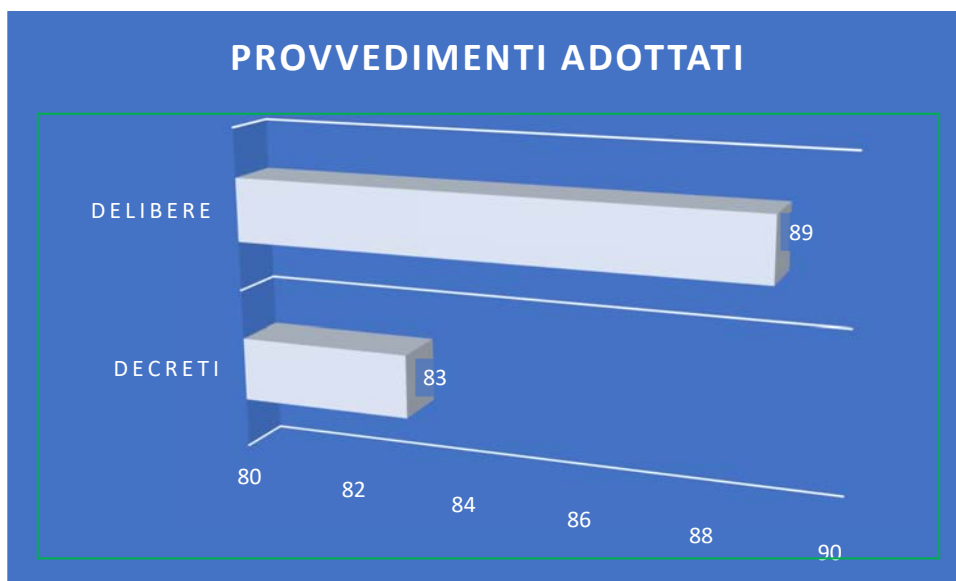
Istanze archiviate

Sono state **16** le istanze archiviate per inammissibilità in quanto sprovviste dei requisiti formali e sostanziali previsti dal Regolamento (Delibera Agcom n. 353/19/CONS), mentre le istanze archiviate perché, nel corso del procedimento, le parti hanno sottoscritto un accordo transattivo sono state **136**, e quelle per le quali le parti hanno raggiunto un accordo in udienza sono state **500**.

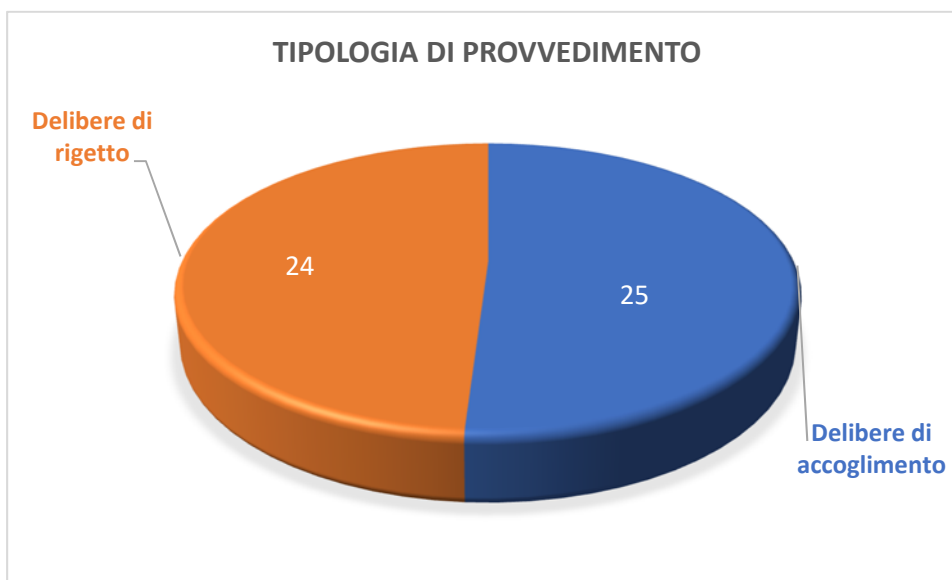


Provvedimenti

Nel corso del 2020 sono state adottate **89** Delibere di definizione e **83** Decreti direttoriali.



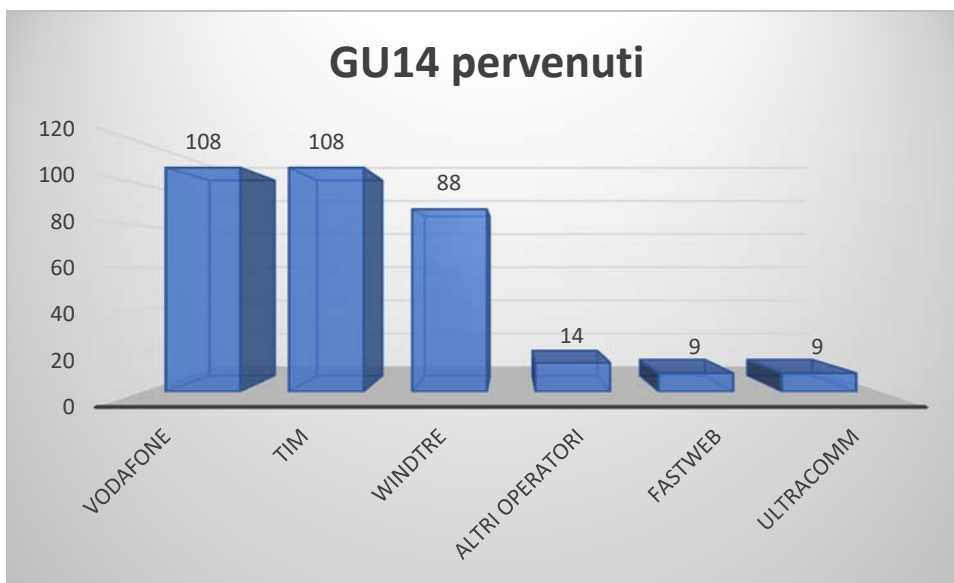
Per quanto riguarda, nello specifico, il contenuto dei provvedimenti di definizione, si precisa quanto segue: n. **25** delibere hanno accolto le istanze del ricorrente, mentre **24** hanno rigettato le richieste del ricorrente.



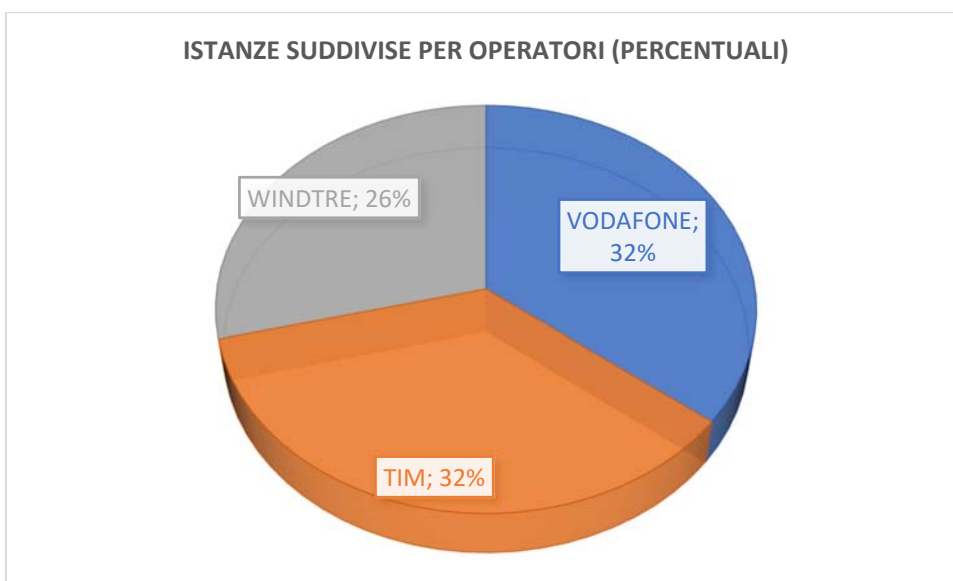
Dati anno 2021 (01.01.2021 – 31.05.2021)

Istanze pervenute e suddivisione per operatore

Per quanto riguarda le definizioni, si evidenzia che nel periodo compreso tra il 1[^] gennaio 2021 ed il 31 maggio 2021 sono pervenute n. **336** istanze, di cui **108** nei confronti di Vodafone, **108** nei confronti di Tim, **88** nei confronti di Wind3, **9** nei confronti di Fastweb, , **9** nei confronti di Ultracom, 6 nei confronti di SKY. **8** nei confronti di altri operatori minori.



Si evidenzia, pertanto, che il 90% di tutte le istanze di definizione pervenute riguardano i tre principali *players* del mercato: **VODAFONE** (32%), **TIM** (32%) e **WINDTRE** (26%).



Istanze archiviate

Sono state **2** le istanze archiviate per inammissibilità in quanto sprovviste dei requisiti formali e sostanziali previsti dal Regolamento (Delibera Agcom n. 353/19/CONS), mentre le istanze archiviate perché, nel corso del procedimento, le parti hanno sottoscritto un accordo transattivo sono state **34**.

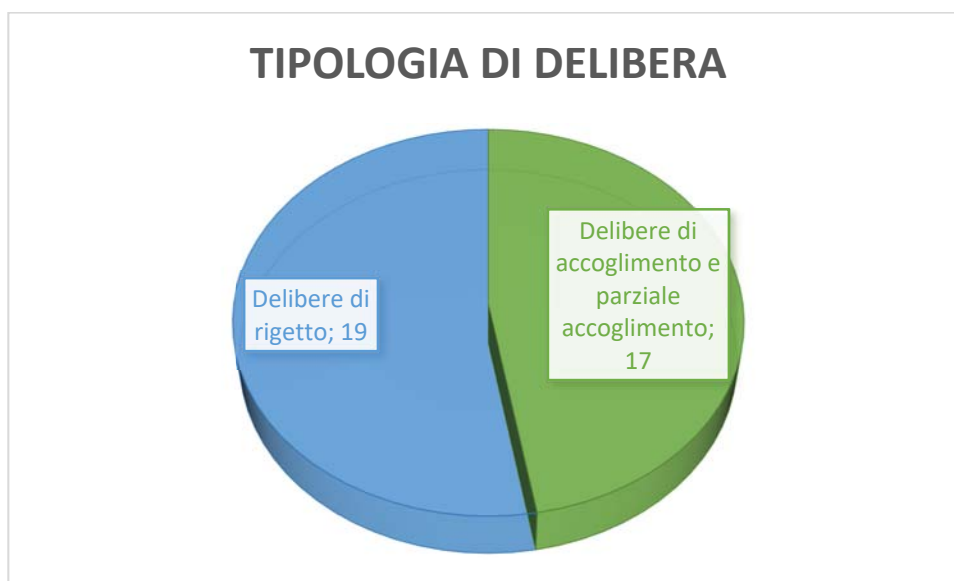
Procedimenti conclusi con un verbale di accordo:

Nel periodo considerato (01.01.21 – 31.05.21) si sono conclusi con un verbale di accordo (al termine dell'udienza di discussione) n. **159** istanze.

Provvedimenti

Nel corso dei primi 5 mesi del 2021 sono state adottate n. **62** provvedimenti di definizione, di cui n. **36** Delibere di definizione e n. **26** Decreti direttoriali.

Per quanto riguarda, nello specifico, il contenuto dei provvedimenti di definizione (delibere di Comitato), si precisa quanto segue: n. **17** delibere hanno accolto o parzialmente accolto le istanze del ricorrente, mentre n. **19** hanno rigettato le richieste del ricorrente:



Obiettivi

Il Comitato farà fronte ai nuovi e sempre più impegnativi adempimenti richiesti, auspicando il proseguimento negli sforzi finora profusi dal Consiglio regionale nell'assegnazione del personale necessario per l'esercizio delle deleghe conferite dall'Agcom.

f) Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale

Situazione attuale

Secondo l'Accordo Quadro del 25 giugno 2003 tra l'Agcom e il Corecom Veneto. "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", al Comitato compete anche la "vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale".

Al momento vengono effettuate verifiche in date individuate a campione dagli uffici, di norma semestralmente.

Finora non sono pervenute segnalazioni e le verifiche d'ufficio sono state negative.

CAPITOLO QUINTO

Attività di comunicazione, informazione e formazione

Comunicazione istituzionale (Legge 150/2000)

Il Comitato, compatibilmente con i vincoli di bilancio e i limiti introdotti nell'ordinamento dalle leggi nazionali e regionali, proseguirà l'attività di comunicazione istituzionale sulla pluralità di servizi offerti dal Corecom ed al servizio di tutela della reputazione digitale (Sportello "Help Web Reputation").

Formazione

Oltre al perseguimento di una idonea formazione del personale che sarà adibito all'attività di vigilanza, mediante monitoraggio, sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, il Comitato continuerà ad offrire a tutto il personale occasioni di aggiornamento e di approfondimento della normativa e delle buone pratiche utili ad una efficiente attività amministrativa.

In proposito continuerà ad avvalersi dei corsi organizzati dall'Agcom, eventualmente integrati da attività formative acquisite da altri soggetti operanti nelle materie di interesse del Corecom.

Informazione

Si prevedono:

- la prosecuzione nelle attività dell'«Osservatorio Regionale Permanente sul fenomeno del bullismo e del cyberbullismo» costituito presso l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e del quale sono componenti effettivi il Presidente del Comitato e la funzionaria adibita allo "Sportello Help Web Reputation";
- la divulgazione, laddove possibile e comunque sempre nel rispetto delle norme vigenti per la tutela della salute e della sicurezza dal possibile contagio da COVID-19 e in totale accordo con l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione, delle attività in materia di tutela della reputazione digitale (*web reputation*) e di contrasto al cyberbullismo, mediante eventi informativi/formativi destinati a studenti, genitori e docenti delle scuole secondarie di primo e di secondo grado del Veneto, in linea con gli eventi di formazione/informazione in materia di tutela della reputazione digitale e sullo Sportello Help Web Reputation;
- si prevede altresì un'attività di pubblicità delle attività dello Sportello Help Web Reputation su quotidiani e periodici locali, nonché a mezzo delle emittenti radiotelevisive locali operanti in ambito regionale.

ALLEGATO 1
Previsione finanziaria

Anno 2022	
Spese di funzionamento	
Stanziamiento	
Indennità e rimborsi del Presidente e dei quattro componenti del Comitato	€ 165.000,00
Stanziamiento	
Svolgimento dell'attività di gestione delle funzioni proprie del Corecom, previste dal Programma di Attività del Corecom per l'anno 2022	€ 125.000,00
Stanziamiento	
Svolgimento dell'attività di gestione delle funzioni delegate dell'Agcom al Corecom, previste dal Programma di Attività del Corecom per l'anno 2022 nei limiti dello stanziamento assegnato dall'Autorità	€ 183.531,00
Stanziamiento	
Erogazione del rimborso dei messaggi trasmessi nel corso delle campagne elettorali e referendarie dell'anno 2022	€ 120.000,00
Trasferimenti in entrata	
Trasferimento dall'Agcom per l'esercizio di funzioni delegate – anno 2022	€ 183.531,00
Trasferimento dal MISE – tramite la Giunta regionale – dell'importo assegnato per il rimborso dei messaggi trasmessi nel corso delle campagne elettorali e referendarie dell'anno 2022	€ 120.000,00

ALLEGATO 2
Personale

Personale dell'Ufficio Supporto Corecom (settembre 2021)		
<i>Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona</i>		Claudio Giulio RIZZATO
<i>Categoria professionale</i>	<i>Tipologia contrattuale</i>	<i>Nominativo</i>
Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom		vacante
Funzionario (A.P) "Definizioni Corecom"	Tempo indeterminato	Alessandro BIDOLI
Funzionario (P.O. A) "Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e R.O.C."	Tempo indeterminato	Alfonso VOLPE
Funzionario (P.O. B) "Contratti, appalti, convenzioni. Contabilità. Sportello <i>Help Web Reputation</i> e tutela della reputazione digitale"	Tempo indeterminato	Simonetta VASCELLARI
Funzionario (P.O. B) "Conciliazioni e provvedimenti temporanei"	Comando	Barbara BALLARIN
Funzionario (P.O. C) "Supporto attività Corecom, par condicio, vigilanza sistema televisivo e programmi dell'accesso"	Comando	Giorgio MARSIGLIO
Specialista amministrativo (D1)	Comando	Arianna BAROCCO
Assistente Amministrativo (C4)	Tempo indeterminato	Elisabetta CESTER
Assistente Amministrativo (C4)	Tempo indeterminato	Andrea ZULIAN
Assistente Amministrativo (C4)	Comando	Mariarosa BALLARIN
Collaboratore professionale (B7)	Tempo indeterminato	Rosanna RADO
Collaboratore professionale (B6)	Tempo indeterminato	Alessia RIODA
Esecutore amministrativo (B1)	Tempo indeterminato	Elena MONDI
Totale personale attualmente in servizio		12

L'articolo 15 della legge regionale n. 18 del 2001, istitutiva del Corecom Veneto, prevede che *“Il Comitato, per l'esercizio delle sue funzioni, è assistito da un'apposita struttura, dotata di indipendenza funzionale”*.

Inoltre, l'articolo 56, comma 2, della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 53 *“Autonomia del Consiglio regionale”* dispone che *“La dotazione organica del Consiglio regionale, comprensiva della dotazione, specificatamente individuata, degli organismi di garanzia istituiti presso il Consiglio regionale, è definita dall'Ufficio di presidenza...”*.

A sostegno delle funzioni del Comitato è stato pertanto istituito – nell'ambito del Consiglio regionale - l'**Ufficio Supporto Corecom**, struttura tecnico - amministrativa incardinata nel **Servizio Diritti della Persona**⁶.

Va ricordato che, per effetto della convenzione sottoscritta con la Giunta regionale (Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale n. 10 del 5 febbraio 2020; Deliberazione della Giunta regionale n. 648 del 26 maggio 2020), per lo svolgimento in forma decentrata del servizio di conciliazione, il Corecom Veneto si avvale anche degli Uffici Relazioni con il Pubblico di Belluno, Padova, Verona, Vicenza, Rovigo e Treviso. Il rapporto instaurato con l'Esecutivo regionale scadrà nel luglio 2022 con possibilità di rinnovo per un ulteriore biennio.

Nel corso dell'anno 2022, considerata la crescente complessità delle attività da svolgere, il Comitato continuerà a perseguire l'obiettivo di completare la dotazione organica per l'esercizio delle funzioni delegate ai sensi della convenzione bilaterale stipulata con l'Agcom, come previsto nel Piano Triennale di fabbisogno del personale del Consiglio regionale.

⁶ Va ricordato che il Servizio Diritti della Persona funge da supporto anche per le attività dell'organismo di garanzia denominato «Garante regionale dei Diritti della Persona».



PROGRAMMA DI ATTIVITA' 2022 E PREVISIONE FINANZIARIA

Centro Stampa del Consiglio Regionale del Veneto
Settembre 2021



Via Poerio, n. 34

30171 Mestre-Venezia

tel. 041.2701650

mail: corecom@consiglioveneto.it

PEC: corecom@consiglioveneto.legalmail.it

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