



CORECOM
Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto



AGCOM
AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2022

approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni nella seduta del 27 marzo 2023



Componenti del Corecom del Veneto

- ✓ Marco MAZZONI NICOLETTI (Presidente)
- ✓ Fabrizio COMENCINI (Vice Presidente)
- ✓ Enrico BEDA
- ✓ Edoardo FIGOLI
- ✓ Stefano RASULO

Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto

Dirigente Capo: Avv. Stefano DANIELI

Ufficio Supporto Corecom

Dirigente: Dott. Maurizio SANTONE

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

| | |
|--|----|
| Premessa | 4 |
| CAPITOLO 1 - VIGILANZA E CONTROLLO SUL SISTEMA DELL'INFORMAZIONE REGIONALE | 8 |
| a) Par condicio in materia elettorale | 8 |
| b) Accesso al sistema televisivo e radiofonico | 9 |
| CAPITOLO 2 - CONSULENZA AGLI ORGANI REGIONALI | 10 |
| a) Consulenza in materia di comunicazione | 10 |
| CAPITOLO 3 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE | 10 |
| a) Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG) | 10 |
| b) Gestione dei procedimenti di iscrizione e aggiornamento degli operatori di comunicazione presenti nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) | 11 |
| CAPITOLO 4 - TUTELA E SUPPORTO AI CITTADINI | 13 |
| a) Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori | 13 |
| b) Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale | 14 |
| c) Diritto di rettifica | 16 |
| d) Conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale. | 16 |
| e) Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale | 18 |
| f) Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale | 20 |
| CAPITOLO 5 - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, FORMAZIONE | 20 |
| Comunicazione istituzionale (Legge 150/2000) | 20 |
| Informazione | 20 |
| Allestimento nuovo sito web istituzionale | 21 |
| CAPITOLO 6 - PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE | 23 |

PREMESSA

In base alla legge regionale istitutiva (legge regionale 10 agosto 2001, n. 18) il Corecom Veneto è organo di consulenza e di gestione della Regione e di controllo in materia di comunicazioni, il quale svolge ai sensi dell'art. 11 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 nazionale e 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 l'Associazione stampa del Veneto, 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;
- l. 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;
- m. 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;
- n. 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;
- o. cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro regionale delle imprese radiotelevisive;
- p. 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, che non siano superati.

Il Corecom, inoltre, è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed in tale veste svolge, ai sensi dell'art. 12 della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18, le seguenti funzioni di governo, garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni su delega della stessa Autorità:

- 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;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 35 del Tusmar;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- 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.

Inoltre, il Comitato gestisce i fondi assegnati alla Regione del Veneto dal Ministero dello Sviluppo Economico, per i rimborsi alle emittenti radiotelevisive per la trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG), durante le campagne elettorali e referendarie.

Il Comitato ha autonomia gestionale e operativa in conformità con le disposizioni in materia di amministrazione e contabilità, nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività - che il Comitato è chiamato a predisporre entro il 15 settembre dell'esercizio precedente a quello di riferimento - e della corrispondente dotazione finanziaria iscritta in bilancio.

Il Comitato è assistito da un'apposita struttura del Consiglio regionale, preposta al suo funzionamento e dotata di indipendenza funzionale. La dotazione organica della struttura operativa del Comitato,

organizzativamente collocata nell'ambito della Sezione Diritti della Persona - aggiornata al 31/12/2023 - è rappresentata nella tabella seguente:

| Servizio Diritti della Persona - Dirigente Capo Stefano DANIELI | | |
|---|---|----------------------|
| Ambito operativo | Categoria | Nominativo |
| Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom | Dirigente | Maurizio Santone |
| Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale. | Funzionario (A.P.) Tempo indeterminato | Alessandro Bidoli |
| Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e R.O.C." | Funzionario (P.O.A) Tempo indeterminato | Alfonso Volpe |
| Contratti, appalti, convenzioni. Contabilità. Sportello <i>Help Web Reputation</i> e tutela della reputazione digitale" | Funzionario (P.O.B) Tempo indeterminato | Simonetta Vascellari |
| Conciliazioni e provvedimenti temporanei | Funzionario (P.O.B) Comando | Barbara Ballarin |
| Supporto attività Corecom, par condicio, vigilanza sistema televisivo e programmi dell'accesso | Funzionario (P.O.C) Comando | Arianna Barocco |
| Conciliazioni e provvedimenti temporanei | Assistente Amm.vo (C4) Tempo indeterminato | Elisabetta Cester |
| Conciliazioni e provvedimenti temporanei | Assistente Amm.vo (C4) Tempo indeterminato | Andrea Zulian |
| Attività di segreteria e supporto attività Corecom. | Assistente Amm.vo (C4) Comando | Mariarosa Ballarin |
| Attività di segreteria e supporto attività Corecom. | Collaboratore prof.le (B7) Tempo indeterminato | Rosanna Rado |
| Conciliazioni e provvedimenti temporanei | Collaboratore prof.le (B6) Tempo indeterminato | Alessia Rioda |
| Attività di segreteria e supporto attività Corecom. | Collaboratore prof.le (B1) Tempo indeterminato | Elena Mondì |

Per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite, il Comitato dispone annualmente di una dotazione finanziaria alla quale concorrono sia risorse del bilancio regionale sia trasferimenti di AGCOM e del Ministero dello Sviluppo Economico.

Il quadro finanziario per la realizzazione delle attività programmate per il 2023, prevede - in continuità con i precedenti esercizi - la seguente dotazione di risorse:

Funzioni proprie

- euro 172.000,00 per indennità e rimborsi del Presidente e dei quattro componenti del Comitato (IRAP inclusa);
- euro 125.000,00 per spese attinenti la realizzazione delle attività previste dal Programma di Attività 2023 (servizi, beni di consumo, organizzazione eventi, etc.).

Funzioni delegate

- euro 183.531,00 a titolo di finanziamento annuale da AGCOM per l'esercizio delle funzioni delegate;
- euro 120.000 a titolo di finanziamento statale vincolato (Ministero dello Sviluppo Economico) per il rimborso alle emittenti radiotelevisive per la trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG), in occasione di campagne elettorali e/o referendarie.

A) PAR CONDICIO IN MATERIA ELETTORALE

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*). A tutela dei principi indicati, tale normativa stabilisce specifici comportamenti e divieti in particolare durante il periodo di c.d. *par condicio* elettorale.

Nel 2022 si sono tenute le seguenti consultazioni elettorali:

- quelle per le elezioni amministrative e quelle per le consultazioni referendarie del 12 giugno, con decorrenza del periodo di *par condicio* dal 7 aprile 2022 (con ulteriore estensione per i Comuni al ballottaggio del 26 giugno);
- quelle per le elezioni politiche del 25 settembre 2022, con decorrenza del periodo di *par condicio* dal 21 luglio 2022.

Durante il periodo di *par condicio*, il Corecom Veneto ha svolto attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni previste dall'articolo 9 della legge 28/2000, in tema di comunicazione istituzionale delle amministrazioni pubbliche. In particolare, tale norma prevede che dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto è fatto divieto a tutte le amministrazioni pubbliche di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabile per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni.

Complessivamente sono pervenute al Corecom n. 15 segnalazioni di soggetti politici o istituzionali, con le quali si segnalavano presunte violazioni del divieto di comunicazione istituzionale. Sulla base delle informazioni acquisite, anche in contraddittorio con le P.A. interessate, il Comitato ha formulato i propri esiti istruttori, trasmessi ad Agcom per l'assunzione del provvedimento finale.

I provvedimenti adottati da Agcom sulla base degli esiti istruttori proposti dal Corecom, hanno disposto:

- per 7 casi, l'archiviazione del procedimento;
- per 8 casi, l'applicazione della sanzione prevista dall'articolo 10, comma 8, lettera a) della citata Legge n. 28 del 2000, consistente nella trasmissione o nella pubblicazione di messaggi recanti l'indicazione della violazione commessa, oltre che alla rimozione della comunicazione istituzionale effettuata in violazione del divieto.

Oltre all'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale a livello locale, durante il periodo di *par condicio* il Comitato ha svolto anche un monitoraggio sulle trasmissioni radiotelevisive locali, finalizzato a verificare l'osservanza da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi del principio generale del pluralismo (art. 4 del D.lgs. 208/2021 – TUSMA) regolato, nella sua specifica declinazione politico-istituzionale, dalle disposizioni normative sulla *par condicio*. In questo senso la L. 28/2000 e s.m.i. reca disposizioni specifiche in tema di comunicazione politica radiotelevisiva, di messaggi politici autogestiti sia gratuiti (c.d. MAG) sia a pagamento, e di programmi d'informazione nei mezzi radiotelevisivi.

L'attività svolta in occasione delle consultazioni elettorali 2022, ha specificamente riguardato il monitoraggio del pluralismo politico-istituzionale delle trasmissioni televisive di un campione di 12 emittenti locali,

autorizzate a trasmettere sul territorio regionale, nelle fasce orarie (6:00 - 9:00; 12:00 - 15:00; 18:00 - 24:00), durante i trenta giorni precedenti le giornate di c.d. "silenzio elettorale" (sabato e la seguente giornata di votazione).

La registrazione delle trasmissioni televisive da monitorare è effettuata dal Corecom con mezzi propri, mentre l'analisi dei dati è svolta con il supporto tecnico-scientifico di un servizio esterno (Infojuice srl di Cornedo all'Isarco (BZ)).

Oggetto specifico del monitoraggio sono i programmi di informazione, dei quali vengono rilevati e analizzati i dati quantitativi, applicando gli indirizzi operativi definiti da Agcom. Più specificamente, quando durante la trasmissione vengono trattate questioni relative alle consultazioni elettorali o referendarie, con riferimento ai soggetti politici e istituzionali l'analisi - tra l'altro - rileva: il tempo di parola (tempo nel quale il soggetto politico è presente con la propria voce); il tempo di notizia (tempo dedicato dal giornalista/conduttore all'illustrazione di un argomento/evento relativo ad un soggetto politico individuale (un singolo esponente di partito) o collettivo (ad es. tutto il partito); il tempo di antenna (tempo corrispondente alla somma di tempo di parola e tempo di notizia). Tali dati sono stati rilevati su base settimanale e rappresentati in appositi report strutturati (4 report settimanali più un report riepilogativo finale) che sono stati valutati dal Corecom in apposite sedute settimanali, con riferimento a ciascuna emittente campionata.

A ciascuna di queste sono stati tempestivamente comunicati gli esiti delle valutazioni corredati da eventuali indicazioni. Ciò ha consentito alle emittenti televisive di adottare le opportune misure di riequilibrio informativo prima del termine delle consultazioni. L'attività di monitoraggio, pertanto, si è esplicata innanzitutto con una finalità preventiva, piuttosto che sanzionatoria che rimane comunque in capo ad Agcom.

Al termine di ogni consultazione elettorale, i report informativi finali sono stati trasmessi, per opportuna conoscenza, al Presidente del Consiglio regionale ed ai Presidenti dei Gruppi consiliari.

La durata del monitoraggio in periodo di *par condicio*, per tutte le consultazioni elettorali 2022, è stata complessivamente di 71 giorni per un numero complessivo di ore di trasmissione televisive registrate pari a 10.231.

B) ACCESSO AL SISTEMA TELEVISIVO E RADIOFONICO

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 del servizio pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO) 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, rientranti nelle categorie specificamente individuate dalla medesima legge 103/1975 citata.

A questo fine, l'art. 11 della L.R. 18/2001 assegna al Corecom la funzione volta a consentire ai soggetti collettivi organizzati che ne hanno titolo e che ne fanno richiesta di ammissione, di accedere alla programmazione e trasmissione della RAI regionale, di specifici contenuti (c.d. programmi dell'accesso) mediante il mezzo radiofonico o televisivo.

Nell'anno 2022 sono pervenute complessivamente n. 19 richieste di ammissione (di cui n. 13 per la programmazione televisiva e n. 6 per la programmazione radiofonica), in base alle quali il Comitato ha determinato e approvato i Piani trimestrali delle trasmissioni, rispettivamente con delibera n. 106 del 13 dicembre 2021, n. 24 del 29 marzo 2022, n. 40 del 26 luglio 2022, e n. 44 del 5 ottobre 2022.

I soggetti interessati hanno poi provveduto ad inoltrare i relativi contributi audio e video al Corecom, che li ha esaminati in apposite sedute, e inviati alla RAI regionale per la trasmissione.

CAPITOLO 2 - CONSULENZA AGLI ORGANI REGIONALI

A) CONSULENZA IN MATERIA DI COMUNICAZIONE

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 tra le quali, in particolare, quelle relative alla formulazione di proposte e di pareri all'amministrazione regionale, sui disegni di legge e sui provvedimenti in tema di comunicazione (art. 11, lett. a - e).

Nel corso del 2022 la Giunta regionale - in base a quanto previsto dall'art. 11, comma 2, della L.R. 15 dicembre 2021 n. 34 - ha sottoposto all'esame del Comitato una richiesta di parere relativa al Bando per l'erogazione di contributi per le emittenti radiotelevisive locali e le testate giornalistiche on line locali.

L'articolo citato prevede che *"entro 60 giorni dall'entrata in vigore della Legge di bilancio annuale, la Giunta regionale, sentito il CORECOM Veneto, anche in considerazione del contesto economico di riferimento e tenuto conto di quanto disposto dal decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 2017, n. 146 'Regolamento concernente i criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle Risorse del fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali', definisce, nel rispetto della disciplina in materia di aiuti di stato, ove applicabile, i criteri e le modalità di erogazione del contributo di cui al comma 1(...)"*.

CAPITOLO 3 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE

A) RIMBORSI RELATIVI ALLA TRASMISSIONE DI MESSAGGI ELETTORALI AUTOGESTITI A TITOLO GRATUITO (MAG)

I messaggi autogestiti gratuiti (c.d. MAG), sono una forma di comunicazione politica radiotelevisiva per la presentazione non in contraddittorio di liste e programmi in campagna elettorale, regolata durante il periodo di *par condicio* dalle disposizioni di cui all'art. 4 della legge n. 28 del 2000. Il comma 5 di tale norma, in particolare, prevede che sia riconosciuto un rimborso economico alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano trasmesso messaggi autogestiti a titolo gratuito in occasione delle campagne elettorali e referendarie.

Il rimborso alle emittenti radiotelevisive richiedenti viene erogato nei limiti delle risorse assegnate annualmente dal Ministero dello Sviluppo Economico a ciascuna Regione/Provincia autonoma.

Con Decreto del 18 febbraio 2022, pubblicato nella G.U. n. 89 del 15 aprile 2022, il Ministero dello Sviluppo Economico ha assegnato alla Regione del Veneto un importo complessivo di euro 115.681,03, per la copertura finanziaria dei rimborsi economici da riconoscere alle emittenti radiofoniche e televisive che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nelle campagne elettorali o referendarie del 2022. Su tale base, in concomitanza con l'avvio delle procedure di ciascuna consultazione elettorale, il Corecom ha avviato l'iter delle attività connesse ai MAG, articolato come di seguito sinteticamente indicato:

- acquisizione delle comunicazioni delle emittenti radiotelevisive locali, della disponibilità delle stesse a trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito soggetti a rimborso;
- verifica della sussistenza dei requisiti;
- comunicazione ad Agcom delle emittenti radiotelevisive ammesse;

- acquisizione delle richieste dei soggetti politici di trasmissione MAG;
- abbinamento dei soggetti politici richiedenti la trasmissione MAG alle emittenti radiotelevisive disponibili alla trasmissione MAG;
- programmazione e trasmissione dei MAG da parte delle emittenti radiotelevisive;
- acquisizione dalle emittenti radiotelevisive delle richieste di rimborso dei MAG trasmessi, corredate da apposita rendicontazione;
- determinazione dei rimborsi spettanti alle emittenti radiotelevisive;
- erogazione dei rimborsi.

In occasione delle tre consultazioni elettorali del 2022 (amministrative/referendum del 12 giugno più turno di ballottaggio del 26 giugno; elezioni politiche del 25 settembre), le emittenti radiotelevisive che hanno comunicato la loro disponibilità a trasmettere MAG sono state complessivamente 40 (13 emittenti televisive e 27 emittenti radiofoniche); di queste in seguito alle verifiche di sussistenza dei requisiti, ne sono state ammesse complessivamente 33 (8 emittenti televisive e 25 emittenti radiofoniche).

Complessivamente sono stati trasmessi 5.484 MAG (945 dalle emittenti televisive e 4.539 dalle emittenti radiofoniche).

L'ammontare dei rimborsi riconosciuti alle emittenti radiotelevisive è stato complessivamente pari ad euro 85.483,14 (di cui euro 35.054,85 per le emittenti televisive ed euro 50.428,29 per quelle radiofoniche).

B) GESTIONE DEI PROCEDIMENTI DI ISCRIZIONE E AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE PRESENTI NEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE (ROC)

Tale attività delegata si esplica principalmente nell'istruttoria relativa alle istanze di iscrizione e di cancellazione dal Registro degli Operatori ed è svolta quasi interamente nell'ambito dell'applicativo informatico presente nell'intranet di Agcom, ove pervengono le domande presentate dagli operatori tramite il portale *impresainungiorno.gov* (o gli *alert* informatizzati in caso di cancellazione d'ufficio) e sono altresì caricati tutti i provvedimenti finali dei relativi procedimenti.

Nel corso dell'anno 2022 sono pervenute complessivamente 132 istanze, un numero che sostanzialmente sembra confermare un *trend* di attività in linea con gli esercizi precedenti:

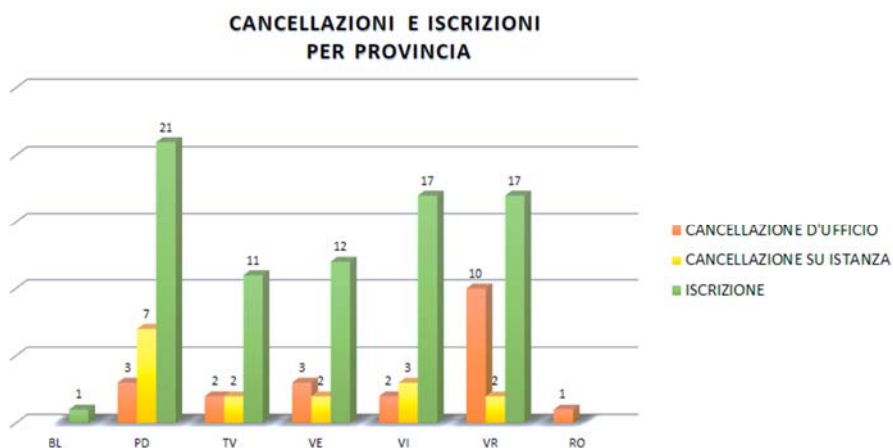
| | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| Istanze di iscrizione/cancellazione | 154 | 116 | 132 |

Più specificamente, le 132 istanze istruite nel 2022 sono relative a:

| | |
|---|------------|
| Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate | 16 |
| Nuove iscrizioni | 79 |
| Cancellazioni d'ufficio a seguito di verifiche | 21 |
| Cancellazioni disposte su istanza di parte | 16 |
| TOTALE PROCEDIMENTI | 132 |

Il maggior numero di nuove iscrizioni si è registrato nella provincia di Padova, seguita a breve distanza da Verona e Vicenza. La provincia di Rovigo invece non registra alcuna nuova iscrizione.

Per quanto riguarda le cancellazioni e in particolare quelle avviate d'ufficio (le quali corrispondono sempre alla cessazione del soggetto presso il registro imprese), degno di nota è il dato di Verona che supera di almeno tre volte quello di ogni altra provincia. Il rapporto tra cancellazioni e nuove iscrizioni di operatori è illustrato nella tabella che segue, dalla quale appare chiaramente un saldo positivo quasi in tutte le 7 province.



Le **nuove iscrizioni** riguardano soprattutto il settore di attività dei call center e dell'editoria e risultano complessivamente così distribuite:

| | |
|--|-----------|
| Call Center | 36 |
| Editoria | 23 |
| Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica | 9 |
| Produttori/distributori di programmi | 6 |
| Altro | 5 |
| TOTALE | 79 |

Anche le **cancellazioni**, si sono concentrate per lo più fra gli operatori di call center e di editoria, ma questa volta con una precedenza inversa rispetto alle iscrizioni.

| CATEGORIA OPERATORI | D'UFFICIO | SU ISTANZA | TOT. |
|--|-----------|------------|-----------|
| Editoria | 9 | 4 | 13 |
| Call Center | 5 | 6 | 11 |
| Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica | 3 | 1 | 4 |
| Altro | 4 | 5 | 9 |
| TOTALE | 21 | 16 | 37 |

A) TUTELA E GARANZIA DELL'UTENZA, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI MINORI.

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

In base all'Accordo Quadro 2018 di cui alla delibera 395/17/CONS (e successiva convenzione bilaterale sottoscritta con Agcom in data 26 marzo 2018), il Corecom del Veneto svolge diverse funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra le quali quella relativa alla *“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”*.

A partire dal 2018, detta attività ha affiancato quella del monitoraggio continuativo della programmazione dell'emittenza locale privata, già in essere, la quale nell'ambito dell'area *“garanzia dell'utenza”* verifica - tra l'altro - che i fornitori di servizi di media audiovisivo rispettino tutte le normative poste a tutela dei minori (contenuti vietati in assoluto o in alcune fasce orarie, programmi per i quali sia previsto il ricorso a dispositivi di segnalazione ottica - quali il cd. bollino rosso - o a sistemi di accesso limitato - quali il *parental control* - posizionamento e divieto di alcune tipologie di comunicazione commerciale ecc).

Nella logica dell'esercizio di dette funzioni di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, il Corecom con deliberazione del 17 aprile 2019 ha attivato in via sperimentale, lo *“Sportello Help Web Reputation”*, dotato di specifico Regolamento di organizzazione e di funzionamento, con l'obiettivo di assicurare a livello territoriale regionale, interventi di prevenzione e tutela della reputazione e della dignità digitale delle persone fisiche residenti nel 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.

L'emergenza epidemiologica da COVID-19, ha prodotto un forte impatto sull'attività dello Sportello, in particolare per quanto riguarda le iniziative di prevenzione attraverso attività di formazione in presenza nelle scuole secondarie di primo e secondo grado del Veneto.

Con Deliberazione n. 427/22/CONS Agcom ha approvato il nuovo Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni per il periodo 2023-2028.

In tale ambito, la funzione delegata di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, assume una specifica caratterizzazione, indirizzandosi verso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale, da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali.

B) VIGILANZA SUL RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE.

Atteso che nel corso del precedente anno non è pervenuta da parte dell'utenza o di altri soggetti (Agcom, Guardia di Finanza, Polizia Postale e delle Telecomunicazioni) alcuna segnalazione di presunta violazione a carico di FSMA operanti in Veneto, la funzione delegata relativa alla vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale nel 2022 si è realizzata esclusivamente mediante il monitoraggio continuativo della programmazione dell'emittenza locale privata (esso deve consistere in almeno una sessione annuale della durata di sette giorni continuativi su ventiquattro ore, per il 30% dei FASMA locali nel numero determinato nella tabella di riparto allegata all'Accordo quadro 2008).

Dal punto di vista tecnico-strumentale, tale funzione è espletata dal Corecom ricorrendo sia agli applicativi informatici standard del Consiglio regionale, sia attraverso un apparato proprietario di registrazione continuativa dei programmi televisivi, collocato presso la sede del Comitato.

Ci si avvale, inoltre, di un servizio esterno di rilevazione e analisi dei dati delle trasmissioni delle emittenti televisive locali, fornito da una società specializzata.

Nel corso del 2022, il quadro normativo e sostanziale su cui insiste l'attività di vigilanza ha subito due mutamenti particolarmente significativi.

Per un verso, invero, già sul finire del 2021 è stata abrogata la principale fonte normativa di riferimento consistente nel decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante il Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici (cd. TUSMA), sostituito dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato*" che è entrato in vigore il 25 dicembre 2021 ed ha introdotto modificazioni particolarmente rilevanti, soprattutto in tema di comunicazione commerciale audiovisiva e di affollamento pubblicitario.

In attesa di istruzioni operative puntuali e specifiche da parte dell'Autorità, si è reso pertanto necessario ed improcrastinabile operare un'attenta attività di studio e di aggiornamento delle principali nuove possibili fattispecie di violazione nonché del quadro sanzionatorio così come rivisitato dal legislatore.

Per altro verso, invece, si è assistito ad una sorta di vera e propria rivoluzione copernicana sotto l'aspetto dell'offerta televisiva in conseguenza delle operazioni di *refarming* connesse al rilascio delle frequenze in banda 700 mhz.

Questo, non solo ha prodotto una sensibile riduzione del numero delle emittenti locali autorizzate a trasmettere in Veneto (arrivate complessivamente a meno di 25), ma ha comportato l'introduzione per gli operatori, di un sistema di diffusione differenziato a seconda del fatto che la rete utilizzata sia di I o di II livello.

Successivamente all'approvazione della graduatoria generale dei FSMA nell'area Tecnica 05 - Veneto, il numero complessivo dei marchi trasmessi sulla rete di II livello (ricevibili unicamente in una parte del territorio Veneto, corrispondente oggi, per lo più, alla sola provincia di Belluno), ha subito nel corso dell'anno un ampliamento abbastanza consistente con il rilascio da parte del competente Ministero (MIMIT) di quattro nuove autorizzazioni *ad hoc*, una delle quali giunta nell'ultimo trimestre dell'anno 2022.

Il quadro dei marchi autorizzati a trasmettere in Veneto, aggiornato al 31 dicembre 2022, è riportato nella seguente tabella, ove sono evidenziati anche la società fornitrice del relativo servizio, la regione in cui è stabilita la sede legale, il numero di LCN assegnato e il tipo di rete utilizzata:

| | MARCHIO | SOCIETA' | SEDE | LCN | LIVELLO |
|----|--|-------------------------------------|--------------|------------|----------------|
| 1 | ANTENNA TRE VENETO | TELERADIO DIFFUSIONE BASSANO S.R.L. | VENETO | 10 | I |
| 2 | TELENUOVO RETENORD | EDITRICE T.N.V. S.P.A. | VENETO | 11 | I |
| 3 | CANALE ITALIA 83 | CANALE ITALIA S.R.L. | VENETO | 12 | I |
| 4 | TVA VICENZA | VIDEOMEDIA S.P.A. | VENETO | 13 | I |
| 5 | RETE VENETA | TELERADIO DIFFUSIONE BASSANO S.R.L. | VENETO | 14 | I |
| 6 | TELEPADOVA - ITALIA 7 GOLD | TELEPADOVA S.P.A. | VENETO | 15 | I |
| 7 | TELEARENA | TELEARENA S.P.A. | VENETO | 16 | I |
| 8 | TELECHIARA | VIDEOMEDIA S.P.A. | VENETO | 17 | I |
| 9 | TNE TELENORDEST | TELERADIO DIFFUSIONE BASSANO S.R.L. | VENETO | 18 | I |
| 10 | TV7 TRIVENETA NETWORK | TRIVENETA S.R.L. | VENETO | 19 | I |
| 11 | TELEBELLUNODOLOMITI | TELEBELLUNO S.R.L. | VENETO | 75 | I |
| 12 | TELEPACE | FONDAZIONE ARTIGIANI DELLA PACE | VENETO | 76 | I |
| 13 | TELEMANTOVA | TELEMANTOVA S.P.A. | LOMBARDIA | 77 | I |
| 14 | RADIO BIRIKINA TV | RADIO BIRIKINA S.R.L. | VENETO | 78 | I |
| 15 | TELEVENEZIA | TELEVENEZIA S.R.L. | VENETO | 80 | I |
| 16 | RADIO BELLA E MONELLA TV | RADIO BELLA E MONELLA S.R.L. | VENETO | 79 | II |
| 17 | TELEDOLOMITI | TELEBELLUNO S.R.L. | VENETO | 81 | II |
| 18 | RADIO SORRISO TV | RADIO SORRISO S.R.L. | VENETO | 82 | II |
| 19 | TELECITTA' LA TELEVISIONE DI CASA VOSTRA | TELECITTA' S.R.L. | VENETO | 83 | II |
| 20 | TELEROMAGNA | PUBBLISOLE S.P.A. | EMILIA R. | 84 | II |
| 21 | CAFE TV24 | SPOTINVEST S.R.L. | VENETO | 85 | II |
| 22 | RADIO ADIGE TV | SMART NETWORK S.R.L. | VENETO | 86 | II |
| 23 | TV7 AZZURRA | IL TREDICI S.R.L. | FRIULI V. G. | 88 | II |
| 24 | TA TELEANTENNA.IT | ASS. TELEANTENNA NEW MEDIA | FRIULI V. G. | 90 | II |
| 25 | TELESTENSE | R.E.I. S.R.L. | EMILIA R. | 99 | II |

Nel corso di otto differenti sessioni (tenutesi nei mesi di marzo, aprile, giugno, luglio, settembre, ottobre, novembre e dicembre), nel 2022 sono stati monitorati 14 marchi locali per complessive 2352 ore di trasmissione. Sono state così rilevate tre presunte violazioni del quadro normativo di riferimento nelle aree "Obblighi di programmazione", "Tutela dell'utenza" e "Comunicazione commerciale" le quali hanno determinato l'avvio di altrettanti procedimenti sanzionatori nei confronti di Fsma locali (solo uno dei tre provvedimenti di accertamento e contestazione però è stato notificato entro la fine dell'anno solare).

Il passaggio al DVB/T2, preannunciato dai *mass media* per la fine dell'anno 2022, non si è ad oggi ancora realizzato e pertanto la verifica sulla necessità di operare, oltre alla risintonizzazione dei canali, qualche aggiornamento e/o customizzazione al sistema di registrazione recentemente acquistato dal Corecom Veneto è presumibilmente rinviata al presente anno solare.

C) DIRITTO DI RETTIFICA

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 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.

L'attività in questione, quando coinvolge il Corecom, si configura come un procedimento su istanza di terzi, articolato in fasi soggette ai termini di scadenza previsti dalla medesima normativa. In caso di fondatezza dell'istanza, l'attività si conclude con un provvedimento con il quale il Corecom ordina la rettifica. Nel caso di inottemperanza da parte dell'emittente radiofonica o televisiva, si attiva il procedimento volto all'irrogazione da parte di AGCOM di eventuali sanzioni. Nel primo e secondo semestre del 2022 non sono pervenute richieste di rettifica.

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

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. 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 delibera n. 670/20/CONS, Agcom ha adottato il regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Dal 1° Marzo 2021 per la presentazione di nuove istanze è possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o Carta d'identità elettronica (CIE). Per i cittadini degli Stati membri dell'UE aderenti è disponibile l'accesso attraverso il sistema eIDAS.

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.).

Il numero di istanze di conciliazione gestite nel 2022 è complessivamente pari a 4.647, nel quale sono incluse sia istanze pervenute nel 2022 (al 31/12 in numero pari a 4.164) sia istanze pervenute negli ultimi giorni dell'esercizio precedente ma riportate a nuovo. Alla gestione delle istanze di conciliazione, inoltre, si aggiunge quella dei provvedimenti temporanei, emessi nel 2022 in un numero complessivo pari a 347.

Per la gestione delle istanze di conciliazione, si è fatto ricorso:

- alla modalità in **udienza**, in 3.317 casi (pari al 71% delle istanze);
- alla modalità **semplificata**, in 1.330 casi (pari al 29% delle istanze).

La tabella seguente illustra il dettaglio degli esiti delle conciliazioni gestite in **udienza**, dove emerge chiaramente la netta prevalenza del raggiungimento dell'accordo tra le parti:

| <i>Conciliazioni in udienza - Istanze gestite 2022</i> | |
|--|-------|
| Accordo | 2.321 |
| Mancato accordo | 395 |
| Archivate per mancata comparizione dell'istante | 29 |
| Archivate per rinuncia dell'istante | 259 |
| archivate (inammissibilità richiesta dall'operatore, intervenuto accordo transattivo extra piattaforma, istanza già presentata, istanza presentata con nome/codice fiscale diverso dal titolare dell'utenza, ecc.) | 313 |
| Totale | 3.317 |

La tabella seguente illustra il dettaglio degli esiti delle conciliazioni semplificate, e anche in tal caso emerge chiaramente la netta prevalenza del raggiungimento dell'accordo tra le parti:

| Conciliazioni semplificate - Istanze gestite 2022 | |
|---|-----|
| Accordo | 837 |
| Mancato accordo | 271 |

| | |
|--|-------|
| Archivate per mancata comparizione dell'istante | 44 |
| Archivate per rinuncia dell'istante | 50 |
| archivate (inammissibilità richiesta dall'operatore, intervenuto accordo transattivo extra piattaforma, istanza già presentata, istanza presentata con nome/codice fiscale diverso dal titolare dell'utenza, ecc.) | 128 |
| totale | 1.330 |

Da ultimo, la tabella seguente riepiloga il valore conseguito dagli utenti in sede di conciliazione **in udienza** con accordo con gli operatori. Pur essendo questo un dato che documenta solo una parte dell'attività - allo stato attuale la piattaforma informatica non consente di quantificare i rimborsi/indennizzi conseguiti dagli utenti in sede di conciliazioni semplificate che costituiscono - è sicuramente significativo del

| Valore delle conciliazioni concluse con accordo in udienza 2022 | |
|---|---------|
| Istanze pervenute | 2.951 |
| Udienze svolte | 2.673 |
| Indennizzi rimborsi erogati dall'operatore | 252.596 |
| Storni effettuati dall'operatore | 500.019 |
| Totale a favore dell'utente | 752.615 |

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'AGCOM.

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. La disamina delle singole istanze in questione impegna in maniera variabile il personale addetto all'istruttoria il quale, in ogni caso, per essere impiegato in tale attività necessita di un grado di competenze specifiche adeguato.

Il responsabile del procedimento, tramite la piattaforma Conciliaweb, genera la relazione istruttoria; il Dirigente Responsabile della struttura supporto al Corecom, 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, nel caso di 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.

Il numero di istanze di definizione gestite nel 2022 è complessivamente pari a 497, nel quale sono incluse sia definizioni pervenute nel 2022 (al 31/12 in numero pari a 443) sia quelle dell'esercizio precedente riportate a nuovo. Il trend delle richieste 2022 rispetto all'esercizio precedente (in cui sono pervenute complessivamente 832) evidenzia una flessione.

Di seguito si fornisce il dettaglio della gestione 2022 con riferimento ai relativi esiti procedurali.

Istanze archiviate: sono state **4** 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 concluse perché, nel corso del procedimento, le parti hanno sottoscritto un accordo transattivo sono state **23** e quelle per le quali le parti hanno raggiunto un accordo in udienza sono state **361**.

Provvedimenti decisori: nel corso del 2022 sono state adottati **109** provvedimenti decisori, di cui:

- **62** provvedimenti di accoglimento e n. **43** provvedimenti di rigetto;
- **71** sotto forma di Delibere del Comitato e **38** sotto forma di Decreti direttoriali.

Sulla base dei provvedimenti decisori di accoglimento, è stata riconosciuta agli utenti una somma complessiva pari a euro 104.956,99, di cui euro 70.164,50 a titolo di indennizzo, euro 31.194,80= a titolo di storno per importi non dovuti, euro 3.597,69 a titolo di rimborsi di importi non dovuti ma pagati dal ricorrente.

Quanto sopra è riepilogato nella tabella che segue:

| | |
|------------|---------|
| Indennizzi | 70.165 |
| Storni | 31.195 |
| rimborsi | 3.598 |
| Totale | 104.958 |

F) VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA IN AMBITO LOCALE

In qualità di organo funzionale dell'AGCOM ed in tale veste, il Corecom svolge su delega della stessa Autorità, la funzione di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati dal regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

Nel corso del primo semestre 2022 non sono pervenute segnalazioni e le verifiche a campione attraverso la consultazione dei periodici presso l'Ufficio Stampa del Consiglio regionale e la consultazione della Rassegna Stampa on line sono state negative.

Nel secondo semestre 2022 è stato rilevato un sondaggio, riportato da una testata giornalistica on line, per cui l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha disposto l'archiviazione.

CAPITOLO 5 - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, FORMAZIONE

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE (LEGGE 150/2000)

Nel corso del secondo trimestre 2022 il Comitato ha avviato una campagna di comunicazione sui diversi servizi forniti dal Corecom, al fine di una più ampia conoscenza e fruibilità nel territorio, la quale troverà compimento nel 2023. In particolare, è stato disposto l'affidamento del servizio strumentale alla campagna di comunicazione del Corecom Veneto alla ditta CKN STUDIOS con decreto n. 358, l'affidamento del servizio spot radio per la campagna di comunicazione del Corecom Veneto alla ditta DEA. S.r.l. con decreto 385, nonché l'affidamento del servizio per l'acquisto di spazi su quotidiani alla ditta A. Manzoni & C. S.p.A. con decreto n. 387.

INFORMAZIONE

Nel convegno che si è tenuto a Venezia venerdì 15 luglio 2022 presso Palazzo Franchetti, il Corecom del Veneto di concerto con l'Università di Verona, Dipartimento di scienze Giuridiche, ha presentato il report di ricerca *"La regionalizzazione dei servizi di telecomunicazione e radiotelevisione nel quadro del vigente testo unico dei servizi di media audiovisivi"* con la quale ci si propone di indagare, dal punto di vista qualitativo e quantitativo, i margini di intervento affidati alle Regioni allo scopo di pervenire a una effettiva e sostanziale regionalizzazione del servizio pubblico radiotelevisivo e multimediale.

Il convegno ha visto gli interventi del presidente del Consiglio regionale Roberto Ciambetti, del sottosegretario alla Presidenza della Giunta regionale dell'Emilia Romagna, Davide Baruffi, di Marco Mazzoni Nicoletti, presidente del Corecom del Veneto, del senatore Alberto Barachini, presidente della Commissione Vigilanza Rai, di Lino De Marchi dell'Ordine dei Giornalisti del veneto, nonché gli interventi di Marianna Sala, Presidente del Corecom Lombardia e del Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom, del professor Jacopo Bercelli, del dipartimento di scienze Giuridiche dell'Università di Verona, autore del Report, e Igor De Biasio, del Consiglio di amministrazione Rai. Chiuderanno la mattinata Giovanni De Luca, Direttore della sede regionale del Veneto della Rai e Stefano Cuppi, Presidente del Corecom Emilia-Romagna.

ALLESTIMENTO NUOVO SITO WEB ISTITUZIONALE

Nel mese di marzo 2022 il Corecom Veneto ha avviato un progetto per il restyling e l'aggiornamento del sito web istituzionale <http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/> oramai in stato di obsolescenza informatica, configurando un intervento di manutenzione straordinaria di tipo conservativo da realizzare in economia con risorse interne e preordinato a risolvere alcune criticità relative all'accessibilità del sito e all'aggiornamento dei suoi contenuti nell'ambito del processo di trasformazione digitale che sta investendo tutti i servizi della PA.

È stata infatti rilevata, infatti l'esigenza di adeguare il sito istituzionale dai punti di vista:

- Contenutistico, aggiornamento documentale recente, monitoraggio e pubblicazione regolare degli aggiornamenti, arricchimento con nuovi contenuti e funzionalità;
- Comunicativo: interventi di restyling sull'interfaccia layout e grafica per renderla più organizzata e facilmente accessibile al target utenza esterno;
- Grafico: studio e proposta di una nuova veste grafica, allineata anche alla nuova veste grafica (e contenutistica) del nuovo sito istituzionale del Consiglio regionale del Veneto, ottimizzata per l'utilizzo anche mobile, con opportune personalizzazioni;
- Normativo: alla luce delle Linee guida AGID – in particolare per quanto riguarda l'accessibilità - per i servizi web della PA, che convogliano a forme di design nella progettazione dei siti e dei servizi dalla Pubblica amministrazione, e del Piano Triennale ICT 2021-2023 per l'informatica nella PA diffuso dal Ministero della Transizione digitale, oltre che disposizioni e norme per la protezione dei dati personali e la gestione informatica e tecnica dei cookies.

Il progetto di restyling ha avuto come obiettivo primario il miglioramento della fruibilità e dell'accessibilità del sito stesso da parte di ogni tipologia di utente esterno, facilitando l'accesso ai servizi resi dal Corecom Veneto anche da mobile (sempre più usato nella consultazione di siti web).

A questo fine, è stata condotta internamente all'Ufficio un'analisi comparativa di tutti i siti web dei Corecom regionali, al fine di confrontarli sotto alcuni aspetti tecnici, informatici, di contenuto, grafici e di accessibilità, analisi che ha evidenziato sia i punti di forza e di debolezza di ciascun sito (oltre che spunti per best practises), sia l'inizio di un processo di adeguamento alla transizione digitale alla quale, nei prossimi anni, tutti i Corecom (compreso il Veneto) saranno chiamati a raggiungere come obiettivo.

E' stato istituito un gruppo tecnico ristretto di lavoro, formato dai Componenti più esperti in materia, che ha lavorato in sinergia e relazionato a step gli stati avanzamento raggiunti in seduta estesa al Comitato. L'intervento, inoltre, è stato condotto mediante il coinvolgimento operativo dell'Unità servizi informatici del CR.

L'attività è stata programmata definendo i *milestones* rilevanti del progetto, a partire dalla presentazione del progetto in sede di Comitato (22/3/2022) e la valutazione periodica dello stato di avanzamento con cadenza di norma bimensile durante l'esercizio. Al 31/12/2022 le attività realizzate in capo al progetto sono state le seguenti:

- Studio e nuova strutturazione della mappatura e dell'alberatura del MENU' a tutti i livelli;
- Creazione dei Data Base e dei siti gestione, sviluppo e collaudo, per la revisione dei contenuti e loro collegamento e trasferimento dati dalla piattaforma BAM;
- Studio di fattibilità e proposta grafica del sito web;
- Creazione ex-novo del logo del Corecom Veneto in formato *vettoriale.ai*;
- Attività di studio/ricerca e soluzione di fattibilità per predisporre il nuovo sito alla eventuale e futura gestione di canali social. Nello specifico creazione di un canale YOUTUBE dedicato e caricamento di alcuni materiali visivi relativi ad un Convegno tenutosi a luglio 2022. Monitoraggio della dashboard YOU TUBE

STUDIO con il cruscotto statistico sugli accessi, preferenze, iscrizioni al Canale ed altre informazioni rilevanti per prime valutazioni quantitative e qualitative sul posizionamento del sito Corecom nel panorama di riferimento;

- Monitoraggio degli accessi al sito mediante Web Analytics, una piattaforma che offre le statistiche in tempo reale dei visitatori dei siti della Pubblica Amministrazione, fornendo agli operatori dei report dettagliati. WAI aiuta le amministrazioni a comprendere il comportamento degli utenti online, con l'obiettivo di fornire ai cittadini siti e servizi via via più efficaci e inclusivi;
- Sono in corso le attività di programmazione, revisione e qualificazione dei contenuti del sito, mediante aggiornamento dei contenuti già presenti nell'attuale sito on line in dismissione, al fine di consentire la parallela alimentazione di contenuti del nuovo sito in costruzione. Inoltre sono iniziate le attività di costruzione dei nuovi contenuti che si protrarranno sino alla fine di febbraio 2023. A seguire le fasi di test di funzionalità e performance con gli Uffici informatici del CR, sino allo switch-off dell'attuale sito con il nuovo prevista per la fine del mese di aprile come termine massimo.

Al 31/12/2022 il progetto di restyling si stima realizzato al 90%.

CAPITOLO 6 - PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE

| Funzioni Proprie | Cap./Art. | Stanziamiento finale | Impegni di spesa |
|---|------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Indennità e rimborsi ai componenti del Corecom (art. 9 - L.R. 10.08.2001, n. 18) | 9040/15 | 165.000,00 | 149.446,29 |
| Irap su indennità e rimborsi ai componenti del Corecom (ART. 9 - L.R. 10.08.2001, N. 18) | 9040/20 | 7.000,00 | 3.722,56 |
| Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom: servizi (art. 11 - L.R. 10.08.2001, n. 18) | 9045/15 | 105.500,00 | - |
| Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom: manutenzione (art. 11 - L.R. 10.08.2001, n. 18) | 9045/17 | 5.000,00 | - |
| Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom: beni di consumo (art. 11 - L.R. 10.08.2001, n. 18) | 9045/18 | 5.000,00 | - |
| Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom (art. 11 - L.R. 10.08.2001, N. 18): organizzazione eventi e comunicazione | 9047/15 | 10.000,00 | 6.615,82 |
| Funzioni Delegate | Cap./Art. | Stanziamiento finale | Impegni di spesa |
| Spese per l'esercizio delle funzioni delegate dall'autorita' per le garanzie nelle comunicazioni (ART. 1, C.13 L. N. 249/97)(CAP.1650/E) | 9065/15 | 218.427,00 | 68.791,73 |
| Spese per l'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom (ART. 1, C.13 L. N. 249/97))(CAP.1650/E): organizzazione eventi e comunicazione | 9067/15 | 10.000,00 | 7.980,00 |
| Finanziamenti Vincolati | Cap./Art. | Stanziamiento finale | Impegni di spesa |
| Rimborso alle emittenti locali in materia di messaggi autogestiti a titolo gratuito (L. 22.02.2000, N. 28) (CAP. 1600/E) | 9060/15 | 120.000,00 | 85.483,14 |



Corecom Veneto

Sede

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/>