



**CORECOM**  
Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto



**AGCOM**  
AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



## **RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2023**

approvata dal Comitato Regionale per le Comunicazioni nella seduta del 27 marzo 2024



## 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/>

# RELAZIONE SULL' ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2023

## SOMMARIO

Premessa.....	4
<b>CAPITOLO 1 - VIGILANZA E CONTROLLO SUL SISTEMA DELL'INFORMAZIONE REGIONALE .....</b>	<b>8</b>
1a) Par condicio in materia elettorale.....	8
1b) Accesso al sistema televisivo e radiofonico .....	9
<b>CAPITOLO 2 - CONSULENZA AGLI ORGANI REGIONALI .....</b>	<b>10</b>
2a) Consulenza in materia di comunicazione .....	10
<b>CAPITOLO 3 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE.....</b>	<b>11</b>
2a) Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG) .	11
2b) Gestione dei procedimenti di iscrizione e aggiornamento degli operatori di comunicazione presenti nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) .....	12
<b>CAPITOLO 4 - TUTELA E SUPPORTO AI CITTADINI.....</b>	<b>14</b>
4a) Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori. ....	14
4b) Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale...	14
4c) Educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media.....	16
4d) Diritto di rettifica .....	17
4e) Conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.....	18
4f) Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale .....	21
4g) Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale .....	23
<b>CAPITOLO 5 - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, FORMAZIONE .....</b>	<b>24</b>
5a) Comunicazione istituzionale (Legge 150/2000).....	24
5b) Informazione e sito web istituzionale .....	24
5c) Seminari formativi e convegni.....	25
<b>CAPITOLO 6 - PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE .....</b>	<b>26</b>

Il Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) del Veneto, è stato istituito dalla legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 che ne regola anche l'organizzazione e il funzionamento.

In base alla legge regionale istitutiva (L.R. 18/2001) il Corecom Veneto è organo di consulenza e di gestione della Regione e di controllo in materia di comunicazioni, il quale svolge le seguenti funzioni proprie:

- 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;
- formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della legge n. 249/1997;
- 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;
- esprime parere preventivo sui disegni di legge regionali disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni;
- cura il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- 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;
- 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, tramite conferenze regionali sull'informazione e comunicazione e attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati pubblici e privati, studiosi ed esperti;
- cura ricerche e rilevazioni sull'assetto e sul contesto socioeconomico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni;
- 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;
- 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;
- 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;
- cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro regionale delle imprese radiotelevisive;
- 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.

Il Corecom è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed in tale veste svolge su delega della stessa Autorità, le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità con apposita Convenzione, in adesione ad un apposito 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.

Con deliberazione n. 427/22/CONS, l'Agcom ha approvato il testo del nuovo Accordo Quadro, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai CO.RE.COM e la Tabella di ripartizione del contributo spettante. Su tale base, previa approvazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, il Presidente dell'Agcom e il Presidente del Corecom del Veneto hanno sottoscritto una convenzione di durata quinquennale con decorrenza dal 1° gennaio 2023, con la quale – in sostanziale continuità con il progresso – è stato delegato al Comitato l'esercizio delle seguenti funzioni:

- tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso 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, tenendo conto delle attività di *media education* promosse dagli stessi CO.RE.COM. nell'ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 35 del TUSMA;
- 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;
- svolgimento del tentativo di conciliazione, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.;
- definizione delle controversie indicate all'articolo 14 del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., a esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell'Unione Europea di cui all'art. 25, comma 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche e di quelle di cui all'art. 22, comma 1, del Regolamento di procedura. Ai fini del conferimento di tale delega, ciascun CO.RE.COM., nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, e della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal TUSMA, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione 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 delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT), 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 Programma Attività 2023 è stato approvato dal Comitato nella seduta del 14 settembre 2022. Entro il 31 marzo d'ogni anno, inoltre, il Comitato presenta al Consiglio regionale e all'Autorità una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, dando conto nella stessa anche della gestione della propria dotazione finanziaria, sia per la parte relativa alle funzioni proprie sia per quella relativa alle funzioni delegate.

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 momento della redazione del presente programma - 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 Help Web Reputation e tutela della reputazione digitale	Funzionario (P.O.B) Tempo indeterminato	Simonetta Vascellari
Conciliazioni e provvedimenti temporanei	Funzionario (P.O.B) Tempo indeterminato	Barbara Ballarin
Supporto attività Corecom, par condicio, vigilanza sistema televisivo e programmi dell'accesso	Funzionario (P.O.C) Tempo indeterminato	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 comunicazione e informazione	Assistente Amm.vo (C5) Tempo indeterminato	Sonia Vianello
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

### 1a) 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.

Il 14/15 maggio 2023 si sono tenute le consultazioni elettorali per le elezioni amministrative, con decorrenza del periodo di par condicio a partire dal 30 marzo 2023 (con ulteriore estensione per i Comuni al ballottaggio del 28/29 maggio).

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 disposizione 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. 6 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:

- in 2 casi, l'archiviazione del procedimento;
- in 4 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 2023, 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/conducente 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 2023, è stata complessivamente di 41 giorni per un numero complessivo di ore di trasmissione televisive registrate pari a 5.736.

## **1b) 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 2023 sono pervenute complessivamente n. 26 richieste di ammissione (di cui n. 17 per la programmazione televisiva e n. 9 per la programmazione radiofonica), in base alle quali il Comitato ha determinato e approvato i Piani trimestrali delle trasmissioni, rispettivamente con delibera n. 1 dell'11 gennaio 2023, n. 11 del 14 marzo 2023, n. 41 del 7 giugno 2023, n. 64 del 19 settembre 2023.

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.

### 2a) 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 2023 la Giunta regionale (Direzione Comunicazione e Informazione) ha richiesto al Corecom un parere sulla "Proposta di legge statale relativa alla modifica dell'art. 60 del d.lgs. n. 208/2021 (TUSMA)".

Il Corecom Veneto ha espresso con adeguata motivazione, ai sensi dell'art. 11, comma 1, lett. d), della legge regionale 10 agosto 2001, n. 18, parere favorevole con deliberazione n. 23 del 12 aprile 2023 in ordine ai criteri adottati per la predisposizione della "Proposta di legge statale relativa alla modifica dell'art. 60 del d.lgs. n. 208/2021 (TUSMA)" indicata come allegato A alla deliberazione stessa, segnalando al contempo di inserire nel testo del proposto nuovo comma 2 bis dell'art. 60 del TUSMA alcune modifiche ivi specificate.

Sempre nel corso del 2023 la Giunta regionale (Direzione Comunicazione e Informazione) - 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(...)"*.

Il Comitato con deliberazione n. 23 del 12 aprile 2023 ha espresso, con dettaglio di motivazione ivi indicato, parere favorevole in ordine ai criteri adottati per la predisposizione del detto Bando per l'erogazione di contributi, per l'anno 2023, per le emittenti radiotelevisive locali e le testate giornalistiche on line locali.

### 2a) 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 22 maggio 2023, pubblicato nella G.U. n. 159 del 10 luglio 2023, il Ministero delle Imprese e del Made in Italy, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha assegnato alla Regione del Veneto un importo complessivo di euro 116.298,74, 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 2023. 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 della consultazione elettorale del 2023 (amministrative del 14/15 maggio più turno di ballottaggio del 28/29 maggio), le emittenti radiotelevisive che hanno comunicato la loro disponibilità a trasmettere MAG sono state complessivamente 21 (9 emittenti televisive e 12 emittenti radiofoniche); di queste in seguito alle verifiche di sussistenza dei requisiti, ne sono state ammesse complessivamente 20 (8 emittenti televisive e 12 emittenti radiofoniche).

Complessivamente sono stati trasmessi 1.153 MAG, esclusivamente dalle emittenti radiofoniche.

L'ammontare dei rimborsi riconosciuti alle emittenti radiofoniche con deliberazione del Corecom Veneto n.61 del 13 settembre 2023, è stato pari ad euro 13.351,74.

## 2b) 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](https://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 2023 sono stati istruiti complessivamente 117 procedimenti, un numero che sostanzialmente sembra confermare un trend di attività in linea con gli esercizi precedenti:

	2020	2021	2022	2023
Istanze di iscrizione/cancellazione	154	116	132	117

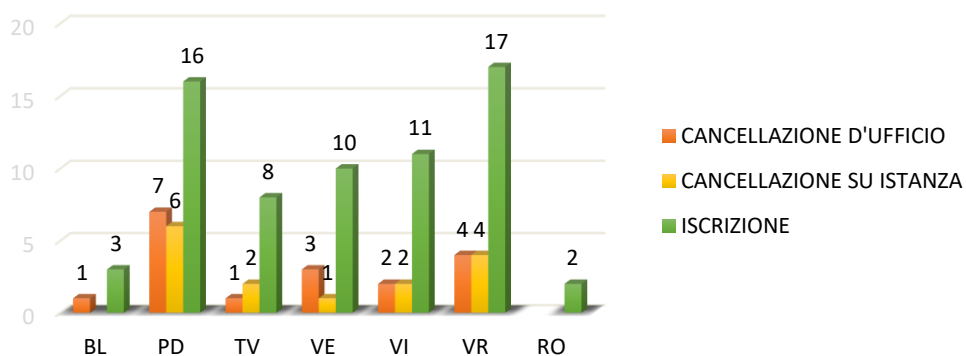
Più specificamente, le 117 istanze istruite nel 2023 sono relative a:

Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	17
Nuove iscrizioni	67
Cancellazioni d'ufficio a seguito di verifiche	18
Cancellazioni disposte su istanza di parte	15
<b>TOTALE PROCEDIMENTI</b>	<b>117</b>

Il maggior numero di nuove iscrizioni si è registrato nelle province di Verona e Padova. Sotto tale aspetto, le meno popolose province di Rovigo e Belluno si posizionano anche quest'anno ad una notevole distanza dagli altri capoluoghi veneti.

Per quanto riguarda le cancellazioni, nel 2023 si è registrata una sostanziale omogeneità tra le province venete fatta eccezione per una leggera predominanza del dato relativo a Padova e il dato nullo di Rovigo. Il rapporto tra cancellazioni e nuove iscrizioni di operatori è illustrato nella tabella che segue, dalla quale appare chiaramente un saldo positivo a favore delle iscrizioni in tutte le 7 province.

### CANCELLAZIONI E ISCRIZIONI PER PROVINCIA



Come nel 2022, anche nel 2023 le nuove iscrizioni hanno riguardato soprattutto il settore di attività dei call center e dell'editoria e risultano complessivamente così distribuite:

Call Center	34
Editoria	15
Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica	7
Produttori/distributori di programmi	5
Altro	6
<b>TOTALE</b>	<b>67</b>

Anche le cancellazioni, si sono concentrate per lo più fra gli operatori di call center e di editoria:

CATEGORIA OPERATORI	D'UFFICIO	SU ISTANZA	TOT.
Call Center	8	6	14
Editoria	6	3	9
Concessionarie di pubblicità	3	0	3
Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica	1	1	2
Altro	0	5	5
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>33</b>

### 4a) Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori.

Nell'ambito radiotelevisivo e con particolare riferimento ai minori, il Corecom tutela e garantisce l'utenza attraverso l'attività di monitoraggio dell'emittenza locale privata, descritta in dettaglio nel successivo paragrafo 4b). Tale monitoraggio è attuato d'ufficio, su un campione di emittenti radiotelevisive locali sorteggiate annualmente, oppure su specifica segnalazione di presunte violazioni, sia da parte di soggetti istituzionali (Agcom, Polizia Postale e delle Comunicazioni, Guardia di Finanza, Ispettorati territoriali del Ministero) sia dagli stessi utenti telespettatori. Il monitoraggio - tra l'altro - verifica che nei programmi trasmessi dai fornitori di servizi di media audiovisivi locali, siano rispettate le disposizioni 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.).

Alla funzione di tutela attraverso il monitoraggio radiotelevisivo, si è aggiunta nel 2023 la nuova funzione delegata da Agcom di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso 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, tenendo conto delle attività di media education promosse dagli stessi CO.RE.COM. nell'ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali. Tale funzione di educazione e formazione digitale intesa come strumento di prevenzione dei fenomeni patologici di utilizzo della rete e degli strumenti digitali, è trattata nel successivo apposito paragrafo. Per ciò che qui interessa, occorre evidenziare che a seguito dell'attribuzione di tale funzione, il Comitato nel 2023 ha avviato una ricognizione delle iniziative preesistenti per delineare la strategia e le azioni da adottare nel nuovo quadro operativo. Una prima valutazione ha riguardato l'iniziativa sperimentale dello Sportello Help Web Reputation avviato dal Corecom con deliberazione n. 3 del 17 aprile 2019. Il Comitato, preso atto delle risultanze dell'attività svolta nel periodo 2019/2022, in particolare per quanto riguarda le criticità che tale gestione comportava per la potenziale trattazione di fattispecie che rientrano nella specifica competenza di altre istituzioni (Garante Privacy e Polizia Postale), con Deliberazione n. 49 del 28 giugno 2023 ha ritenuto conclusa la sperimentazione dello Sportello Help Web Reputation, disponendone la disattivazione.

### 4b) Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale.

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 del Veneto e della concessionaria pubblica per l'ambito di diffusione regionale, fornito da una società specializzata. Tale servizio, è stato affidato per il triennio (2023-2025) alla ditta INFOJUICE SRL, con impegno di spesa complessivo pari a euro 133.956,00, IVA 22% inclusa, ripartito nelle tre diverse annualità come da relative disposizioni contrattuali.

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 2023 si è realizzata



esclusivamente mediante il monitoraggio continuativo della programmazione dell'emittenza locale privata.

Secondo le indicazioni di Agcom, tale monitoraggio deve consistere in almeno una sessione annuale della durata di sette giorni continuativi su ventiquattro ore, per un numero adeguato di FASMA locali.

Il quadro dei marchi autorizzati a trasmettere in Veneto, aggiornato al momento in cui sono stati individuati quelli da sottoporre a monitoraggio, 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 Srl	Veneto	10	I
2	TELENUOVO RETENORD	Editrice T.N.V. Spa	Veneto	11	I
3	CANALE ITALIA	Canale Italia Srl	Veneto	12	I
4	TVA VICENZA	Videomedia Spa	Veneto	13	I
5	RETE VENETA	Teleradio Diffusione Bassano Srl	Veneto	14	I
6	TELEPADOVA - ITALIA 7 GOLD	Telepadova Spa	Veneto	15	I
7	TELEARENA	Telearena Spa	Veneto	16	I
8	TELECHIARA	Videomedia Spa	Veneto	17	I
9	TNE TELENORDEST	Teleradio Diffusione Bassano Srl	Veneto	18	I
10	TV7 TRIVENETA NETWORK	Triveneta Srl	Veneto	19	I
11	TELEBELLUNODOLOMITI	Telebelluno Srl	Veneto	75	I
12	TELEPACE	Fondazione Artigiani della Pace	Veneto	76	I
13	TELEMANTOVA	Telemantova Spa	Lombardia	77	I
14	RADIO BIRIKINA TV	Radio Birikina Srl	Veneto	78	I
15	TELEVENEZIA	Televenezia Srl	Veneto	80	I
16	RADIO BELLA E MONELLA TV	Radio Bella e Monella Srl	Veneto	79	II
17	TELEDOLOMITI	Telebelluno Srl	Veneto	81	II
18	RADIO SORRISO TV	Radio Sorriso Srl	Veneto	82	II
19	TELECITTA' LA TELEVISIONE DI CASA VOSTRA	Telecittà Srl	Veneto	83	II
20	TELEROMAGNA	Pubblisole Spa	E. Romagna	84	II
21	CAFÈTV24	Spotinvest Srl	Veneto	85	II
22	RADIO ADIGE TV	Smart Network Srl	Veneto	86	II
23	SOCIAL CHANNEL	Associazione Social Chef	F.V.Giulia	87	II

24	IL13	Il Tredici Srl	F.V.Giulia	88	II
25	TELECONTATTO 2	Associazione Social Chef	F.V.Giulia	89	II
26	TA TELEANTENNA.IT	Associazione Teleantenna New Media	F.V.Giulia	90	II
27	RAN FRIUL	Ass.radio televisioni ran	F.V.Giulia	93	II
28	RAN GERM	Ass.radio televisioni ran	F.V.Giulia	94	II
29	RAN SLO	Ass.radio televisioni ran	F.V.Giulia	95	II
30	TRY LIME	Try Iaim	F.V.Giulia	97	II
31	TELESTENSE	Rei srl	E. Romagna	99	II

Nel 2023, in occasione di cinque differenti sessioni (tenutesi nei mesi di luglio, agosto, settembre, novembre e dicembre), sono stati sottoposti a monitoraggio continuativo 12 marchi locali per complessive 2016 ore di trasmissione.

Nel corso del 2023, sono stati notificati quattro atti di accertamento e contestazione (tre per violazione delle norme concernenti la comunicazione commerciale e una per mancato assolvimento agli obblighi di tenuta delle registrazioni) e i relativi procedimenti istruttori si sono tutti regolarmente conclusi nei termini previsti con l'invio delle relazioni finali all'Autorità, la quale si è poi pronunciata confermando la sussistenza delle fattispecie contestate con altrettante ordinanze ingiunzione per complessivi € 18.334,50.

#### 4c) Educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media

La convenzione Agcom/Corecom per l'esercizio in delega di funzioni per un ulteriore quinquennio, sottoscritta nel 2023 e con effetto a far data dal 1° gennaio, ha attribuito al Comitato la nuova funzione di "tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso 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, tenendo conto delle attività di media education promosse dagli stessi CO.RE.COM. nell'ambito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali".

La nuova funzione delegata di "alfabetizzazione digitale", pertanto, si affianca e raccorda con quella relativa alla formazione digitale (c.d. media education) come prevenzione dei fenomeni patologici nell'utilizzo della rete e degli strumenti digitali, quali cyberbullismo, hate speech. Questa attività rientra nella funzione propria prevista dall' art. 11 comma 1 lett. h) della L.R. 18/2001, in base al quale il Comitato può formulare proposte e assumere 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, anche attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati pubblici e privati, studiosi ed esperti.

Nel 2023, il Comitato ha avviato una ricognizione delle iniziative preesistenti sviluppate sia nell'ambito delle funzioni proprie di cui all'art. 11 comma 1 lett. h) della L.R. 18/2001, sia con riferimento a quelle previste dall'art. 42 della L.R. 29 dicembre 2017, n. 45 (Cyberbullismo), con l'obiettivo di valutare –

anche alla luce delle indicazioni e delle linee guida emanate da Agcom (Delibera n. 182/23/CONS) per regolare l'espletamento della nuova funzione delegata ai Corecom - la strategia da adottare nel nuovo quadro operativo. Una prima valutazione ha portato alla conclusione dell'iniziativa sperimentale dello Sportello Help Web Reputation, come indicato nel precedente paragrafo 4a).

Per sviluppare l'azione di media education/alfabetizzazione digitale nel breve-medio periodo, quindi, il Comitato ha delineato un approccio in coerenza con il paradigma di intervento che assegna alla media education/alfabetizzazione digitale il ruolo di strumento principale di prevenzione dei fenomeni patologici del web: un ruolo tanto più efficace se esercitato in coordinamento e collaborazione con gli altri soggetti pubblici che esercitano funzioni di educazione, istruzione, ricerca e controllo, arrivando a coinvolgere nell'ambito di una rete di collaborazione anche enti e associazioni senza scopo di lucro attive sul territorio.

Le linee di intervento principali sono:

- informazione e comunicazione istituzionale
- formazione
- forme di consultazione con soggetti pubblici e/o enti e associazioni senza scopo di lucro, studio ricerca e indagini conoscitive.

Le azioni avviate nel 2023, tuttora in corso, porteranno nel 2024 a realizzare i primi risultati tra i quali:

- la realizzazione di incontri formativi destinati a docenti e studenti di medie superiori (e genitori) in tema di media education;
- il potenziamento della funzione informativa tematica del sito web istituzionale. Nello specifico è stata progettata nel finire del 2023 per essere implementata e sviluppata 2024, la nuova piattaforma informatica sulla media education, con apposite sezioni destinate ad accogliere contenuti documentali e multimediali;
- il potenziamento della comunicazione istituzionale con l'obiettivo di aumentare il seguito in rete e meglio diffondere i contenuti informativi del sito web.
- sviluppo di forme di coordinamento con gli altri soggetti pubblici e/o enti e associazioni senza scopo di lucro a livello locale, per creare di reti di collaborazione sul territorio e sviluppare sinergie e partenariato su obiettivi comuni.

Quest'ultima azione è fondamentale per creare sinergie tra i soggetti pubblici coinvolti a vario titolo nelle funzioni di educazione, istruzione, ricerca vigilanza e controllo, sui fenomeni patologici del web. Significativo in questo senso, in tema di bullismo e cyberbullismo, il Gruppo di Lavoro costituito dalla Giunta regionale del Veneto con deliberazione n. 160 del 24 febbraio 2023.

Rientra nell'ambito delle iniziative di alfabetizzazione digitale considerate nelle Linee Guida Agcom (Allegato A alla delibera n. 182/23/CONS) al comma 2 del paragrafo 3 "Iniziativa di media education da espletare nell'ambito della delega e della disponibilità finanziaria di cui all'art. 4, comma 1, lett.) a dell'Accordo quadro con i Co.re.com. di cui alla delibera n. 427/22/CONS",

#### 4d) Diritto di rettifica

Come specificato dall'articolo 35 del D. Lgs. 208/2011 (TUSMA), chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni contrarie a verità ha diritto di chiedere al fornitore di servizi di media audiovisivi e radiofonici, ivi inclusa la concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale, all'emittente radiofonica oppure alle persone da loro delegate al controllo della trasmissione, che sia trasmessa apposita rettifica, purché quest'ultima non abbia un contenuto che possa dar luogo a responsabilità penali. L'ambito di applicazione riguarda i

telegiornali e i giornali radio, i cui direttori sono considerati, ad ogni fine di legge, quali direttori responsabili.

Il soggetto interessato dovrà preliminarmente inoltrare la propria richiesta all'emittente che deve effettuare la rettifica entro quarantotto ore dalla data di ricevimento della richiesta. La rettifica deve essere trasmessa in fascia oraria e con rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi.

Trascorso detto termine senza che la rettifica sia stata effettuata, il soggetto interessato potrà inoltrare la relativa istanza ad Agcom oppure - nel caso di emittenti radiotelevisive locali o della RAI regionale - al Corecom territorialmente competente, delegato da Agcom ad esercitare la funzione.

Nel caso in cui l'emittente, chiamata in causa, ritenga che non ricorra alcuna fattispecie di lesione di interessi che richieda la trasmissione di una rettifica, sottopone la questione ad Agcom o - nel caso di RAI regionale o di emittenti radiotelevisive locali - al Corecom territorialmente competente entro il giorno successivo alla data di ricevimento della richiesta.

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.

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 2023 non sono pervenute richieste di rettifica.

#### **4e) 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. 358/22/CONS, Agcom ha modificato 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 già menzionati 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.).

Nel corso del 2023 il Corecom ha gestito complessivamente 3.763 conciliazioni di cui una parte relativa alle istanze pervenute nel 2023 (sino al 31/12 sono giunte 4.011 istanze) e un'altra parte relativa ad istanze pervenute negli ultimi giorni del 2022.

Alla gestione delle istanze di conciliazione, inoltre, si aggiunge quella dei provvedimenti temporanei, pervenuti nel 2023 in un numero complessivo pari a 352.

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

- alla modalità in udienza, in 2.853 casi (pari al 71% delle istanze);
- alla modalità semplificata, in 1.158 casi (pari al 29% delle istanze).

Con riferimento alla “quota efficienza conciliazioni” (dettagliatamente indicata a pag. 26) si evidenzia che il Corecom Veneto ha raggiunto gli obiettivi prefissati per l'anno 2023.

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 2023</i>	
Accordo	1.725
Mancato accordo	350

Archivate per mancata comparizione dell'istante	28
Archivate per rinuncia dell'istante	283
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.)	467
Totale	2.853

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 2023	
Accordo	665
Mancato accordo	148
Archivate per mancata comparizione dell'istante	33
Archivate per rinuncia dell'istante	68
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	1.158

Da ultimo, la tabella seguente riepiloga il valore conseguito dagli utenti in sede di conciliazione in udienza con accordo con gli operatori.

Valore delle conciliazioni concluse con accordo in udienza 2023	
Istanze pervenute	2.682
Udienze svolte	2.512
Indennizzi rimborsi erogati dall'operatore	198.864



Storni effettuati dall'operatore	330.221
Totale a favore dell'utente	529.088

Valore delle conciliazioni concluse con accordo in semplificata 2023	
Istanze pervenute	1.081
Indennizzi rimborsi erogati dall'operatore	244.134
Storni effettuati dall'operatore	149.085
Totale a favore dell'utente	393.219

#### 4f) 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 dell'istruttoria, 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, 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 pervenute nel 2023 è pari a 359.

Nel corso del 2023 sono state gestite complessivamente 406 istanze, di cui 132 pervenute nel 2022 e 4 pervenute negli anni precedenti.

La tendenza delle richieste 2023 rispetto all'esercizio precedente (in cui ne sono pervenute complessivamente 443) evidenzia una leggera flessione.

Di seguito si fornisce il dettaglio della gestione 2023 con riferimento ai relativi esiti procedurali.

Istanze archiviate: sono state 7 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 76 e quelle per le quali le parti hanno raggiunto un accordo in udienza sono state 186.

Provvedimenti decisori: nel corso del 2023 sono state adottati 113 provvedimenti decisori, di cui:

- 80 provvedimenti di accoglimento e n. 33 provvedimenti di rigetto;
- 67 sotto forma di Delibere del Comitato e 46 sotto forma di Decreti direttoriali.

Sulla base dei provvedimenti decisori di accoglimento, è stata riconosciuta agli utenti una somma complessiva pari a euro 80.633,79, di cui euro 43.962,50 a titolo di indennizzo, euro 25.287,19 = a titolo di storno per importi non dovuti, euro 11.383,33 a titolo di rimborsi di importi non dovuti ma pagati dal ricorrente.

Ad ulteriore testimonianza dell'utilità dei servizi erogati dal Corecom, qui di seguito si riportano i dati relativi agli importi corrisposti in sede di udienza di discussione delle definizioni e in sede di accordo transattivo tra le parti:

Per quanto riguarda gli importi erogati in sede di udienza di discussione, nel corso del 2023 è stato corrisposto l'importo di € 58.825,19= a titolo di indennizzo e riconosciuto l'importo di € 107.367,37= a titolo di storno.

Per quanto riguarda, invece, gli importi erogati a seguito di accordo transattivo intervenuto tra le parti, è stato corrisposto un importo pari a € 5.974,00= a titolo di indennizzo e riconosciuto un importo di € 8.239,00= a titolo di storno.

La somma dei diversi importi come sopra specificati, ha comportato, nel corso del 2023, il riconoscimento a favore dei cittadini/utenti che hanno attivato la procedura di definizione, di un importo complessivo pari a € 261.039,35=.

#### **4g) 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 dell'anno 2023 non sono pervenute segnalazioni e le verifiche a campione attraverso la consultazione della Rassegna Stampa on line sono state negative.

### 5a) Comunicazione istituzionale (Legge 150/2000)

Nel corso del 2023 il Comitato ha dato completa esecuzione ad una campagna di comunicazione sui diversi servizi forniti dal Corecom al fine di una più ampia conoscenza e fruibilità nel territorio, avviata a fine del secondo trimestre 2022. In particolare, è stata data esecuzione al servizio strumentale alla campagna di comunicazione del Corecom Veneto affidato alla ditta CKN STUDIOS con decreto n. 358/2022, al servizio spot radio per la campagna di comunicazione del Corecom Veneto affidato alla ditta DEA. S.r.l. con decreto 385/2022, nonché al servizio per l'acquisto di spazi su quotidiani affidato alla ditta A. Manzoni & C. S.p.A. con decreto n. 387/2022.

### 5b) Informazione e sito web istituzionale

Il nuovo sito web del Corecom Veneto, entrato in funzione il 4 aprile 2023 dopo una progettualità e costruzione durata circa un anno, è stato progettato in ottemperanza alle Linee guida di design per i servizi digitali della PA nell'ambito del Codice dell'Amministrazione Digitale. Specificatamente tali linee guida contengono un insieme di regole per la progettazione dei siti web e dei servizi digitali della Pubblica amministrazione, ispirandosi ai criteri fondamentali di:

- usabilità: l'usabilità mira a ridurre la distanza tra il cittadino e le amministrazioni, permettendo agli utenti di trovare le informazioni necessarie con facilità ed immediatezza, comprenderne i contenuti (linguaggio semplice) ed eliminare le difficoltà di utilizzo di un determinato sito istituzionale (sezione Cosa posso fare per te);
- accessibilità: per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari (design grafico appropriato per l'accessibilità).

Dunque, il nuovo sito web del Corecom Veneto, con una veste grafica sobria, percorsi di navigazione riorganizzati e un'accessibilità adattata alle diverse abilità, appare sicuramente più intuitivo e usabile agli utenti.

Le diverse attività del Corecom Veneto sono illustrate, per quanto possibile, con un linguaggio semplice, mettendo in primo piano le sezioni che riguardano i servizi di maggior interesse del cittadino, come quelli relativi al delicato settore del contenzioso tra cittadino e gestori di telecomunicazioni. La nuova infrastruttura tecnica ed informatica del sito peraltro è ottimizzata per l'uso da mobile e consentirà, in prospettiva, di implementare nuove funzionalità e servizi, anche alla luce della futura evoluzione delle Linee guida Agid emanate all'interno del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Il portale web istituzionale è stato adeguato sotto i 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.

La progettazione del nuovo portale, le attività di coordinamento e lo sviluppo tecnico/informatico dello stesso, sono stati svolti – da marzo 2022, milestone d'inizio del progetto di web restyling – da una risorsa interna con specifiche competenze tecnico-informatiche. È inoltre stato istituito un gruppo tecnico ristretto di lavoro, formato dai componenti del Comitato 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.

Il nuovo portale Web è stato predisposto anche per la futura gestione di canali social. Nello specifico, nel 2023 è stato già creato un canale YOUTUBE dedicato al caricamento di materiali visivi relativi a convegni, eventi ed attività condotte.

A conclusione dell'esercizio 2023, inoltre, sono iniziate le attività di progettazione e costruzione dei nuovi contenuti che si protrarranno sino alla fine del mese di marzo 2024, nello specifico lo sviluppo della piattaforma informativa/formativa sulla Media Education, nelle declinazioni tematiche dell'alfabetizzazione digitale, cyberbullismo, fake news, sexting. A seguire le fasi di test di funzionalità e performance con gli Uffici informatici del Consiglio regionale, sino ad uno switch-off dell'attuale sito con la versione aggiornata prevista per la fine del mese di aprile 2024 come termine massimo.

Al 31/12/2023 il progetto di restyling del nuovo portale istituzionale risulta completata al 100% e lo stesso è pienamente operativo. Inoltre, per un 20%, si sono completate le attività di progettazione dello sviluppo del sito per la piattaforma Media Education.

## 5c) Seminari formativi e convegni

In vista delle elezioni amministrative del 14/15 maggio 2023, il Comitato, in collaborazione con l'Ufficio Stampa del Consiglio regionale, ha realizzato un incontro informativo/formativo in tema di par condicio. L'incontro, tenutosi il 27 marzo 2023 presso la Sala stampa del Consiglio regionale del Veneto, si è rivolto in particolare ai referenti dei gruppi consiliari e a quelli degli uffici stampa degli enti locali. Per consentire la più ampia partecipazione dei soggetti interessati, l'incontro è stato trasmesso in diretta streaming con possibilità di intervenire e porre quesiti on line.

In data 27 ottobre 2023, inoltre, è stato realizzato con successo dal Corecom presso NH Laguna Palace di Mestre (VE) un Convegno sul tema "La par condicio e comunicazione istituzionale: indicazioni professionali e buone pratiche. Esigenza di modifica legislativa alla luce dei nuovi scenari tecnologici e comunicativi", considerata l'attualità e l'interesse del tema in oggetto trattato.

I servizi organizzativi del caso sono stati affidati con decreto dirigenziale n. 267 del 20.10.2023, sulla base delle indicazioni disposte dal Comitato con deliberazione n. 71 del 05.10.2023.

La partecipazione al Convegno è stata rivolta, su invito, principalmente a Giornalisti, Corecom regionali, Agcom, Prefetture, professionisti della comunicazione istituzionale e politica. Sono stati riconosciuti dall'Ordine dei Giornalisti crediti formativi ai partecipanti giornalisti preventivamente iscritti all'evento.

Dell'evento è stata fornita la più ampia comunicazione a mezzo della relativa pubblicazione sul sito istituzionale del Corecom.

## CAPITOLO 6 - PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE

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 delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT).

Si consideri che il Consiglio regionale ha approvato il bilancio di previsione finanziario 2023-2024-2025 con deliberazione amministrativa n. 170 del 7 dicembre 2022 e successivamente, con Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale n. 72 del 14 novembre 2023, è stato disposto l'Aggiornamento del programma operativo e approvazione delle variazioni al bilancio di previsione finanziario, al documento tecnico di accompagnamento e al bilancio finanziario gestionale. (Variazione n. 16)", con dettaglio di motivazioni ivi specificate.

Con detta DUPCR n. 72 del 14 novembre 2023 sono state apportate le variazioni al bilancio consiliare conseguenti ai trasferimenti correnti da parte del MIMIT - MEF (con riferimento ai MAG) e dell'AGCOM (con riguardo all'esercizio delle funzioni delegate del Corecom Veneto) alla Giunta regionale e quindi al Consiglio regionale.

Nel prospetto che segue sono rappresentati per ciascun capitolo di spesa i valori degli stanziamenti finali dei capitoli di spesa 2023 del Corecom e le relative spese sostenute (impegni di spesa 2023), distintamente per Funzioni proprie, Funzioni Delegate e Finanziamenti vincolati.

Funzioni Proprie	Cap./Art.	Stanziamento finale	Impegni di spesa
Indennità e rimborsi ai componenti del Corecom (art. 9 - L.R. 18/2001)	9040/15	165.000,00	135.539,34
Irap su indennità e rimborsi ai componenti del Corecom (ART. 9 - L.R. 18/2001)	9040/20	7.000,00	3.634,60
Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom: servizi (art. 11 - L.R. 18/2001)	9045/15	105.000,00	0,00
Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom: manutenzione (art. 11 - L.R. 18/2001)	9045/17	5.000,00	0,00
Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom: beni di consumo (art. 11 - L.R. 18/2001)	9045/18	5.000,00	0,00
Spese per l'esercizio delle funzioni proprie del Corecom (art. 11 - L.R. 18/2001): organizzazione eventi e comunicazione	9047/15	10.000,00	4.079,35



<b>Funzioni Delegate</b>	<b>Cap./Art.</b>	<b>Stanziamiento finale</b>	<b>Impegni di spesa</b>
Spese per l'esercizio delle funzioni delegate dall'autorità per le garanzie nelle comunicazioni (art. 1, c.13 L. 249/97- CAP.1650/E)	9065/15	255.459,61	59.519,73
Spese per l'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom (art. 1, c.13 L. 249/97- CAP.1650/E): organizzazione eventi e comunicazione	9067/15	10.000,00	0,00
<b>Finanziamenti Vincolati</b>	<b>Cap./Art.</b>	<b>Stanziamiento finale</b>	<b>Impegni di spesa</b>
Rimborso alle emittenti locali in materia di messaggi autogestiti a titolo gratuito (L. 22.02.2000, N. 28-CAP. 1600/E)	9060/15	13.351,74	13.351,74

Con specifico riferimento alle funzioni delegate occorre considerare che il nuovo Accordo Quadro per la delega di funzioni da parte di Agcom nel quinquennio 2023-2027, di cui all'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, ha previsto una nuova modalità di determinazione e assegnazione del finanziamento annuale dei CORECOM (art. 3), come risulta in dettaglio nella Tabella di cui all'Allegato B alla Delibera n. 427/22/CONS.

Detta nuova modalità di finanziamento prevede una quota fissa assegnata ed erogata annualmente. Per il Veneto l'importo di tale quota è pari ad euro 173.694,30, Inoltre, sono previste ulteriori quote di finanziamento da assegnare in base al grado di raggiungimento di specifici obiettivi di efficienza, da erogare complessivamente nell'esercizio successivo a quello di riferimento.

A questo proposito, in particolare, il punto 7 della Tabella di cui al citato Allegato B) definisce la "quota efficienza conciliazioni" che sarà assegnata, in proporzione alle istanze pervenute a ciascun Corecom su base annuale, al raggiungimento – a regime - di uno o entrambi i seguenti obiettivi:

1. convocazione della prima udienza, entro trenta giorni, per il 60% delle istanze pervenute;
2. convocazione della prima udienza, entro sessanta giorni, per il 95% delle istanze pervenute.

Nell'ottica di consentire un graduale adattamento organizzativo da parte delle strutture operative dei Corecom, per il primo anno (pertanto per l'anno 2023), per la "quota efficienza conciliazioni" è stabilita (punto 8 Tabella) l'applicazione dei seguenti obiettivi:

1. convocazione della prima udienza, entro trenta giorni, per il 50% delle istanze pervenute;
2. convocazione della prima udienza, entro sessanta giorni, per l'80% delle istanze pervenute.

Il successivo punto 9 della Tabella definisce altresì la "quota efficienza definizioni" che sarà assegnata, in proporzione alla popolazione residente in ciascuna Regione, al raggiungimento del seguente obiettivo: conclusione dell'80% dei procedimenti di definizione avviati nell'anno, entro 180 giorni. Al fine di poter effettuare le verifiche su tutte le definizioni avviate nell'anno di riferimento, tale quota sarà erogata entro il 31 luglio dell'anno successivo.

Ciò posto, a beneficio della migliore comprensione dei valori esposti nel precedente prospetto relativamente alle funzioni delegate, si consideri che l'importo del finanziamento Agcom 2023 senza "quota efficienza", pari ad euro 173.694,30, è stato iscritto:

- per un importo di euro 10.000, 00 sul capitolo di spesa 9067/15;

- per un importo di euro 163.694,30 sul capitolo di spesa 9065/15, unitamente al saldo del finanziamento Agcom relativo al 2022 ma erogato nel 2023 per un importo pari ad euro 91.765,31.

Con riferimento invece ai Finanziamenti vincolati - messaggi autogestiti gratuiti (MAG), il decreto 22 maggio 2023 MIMIT - MEF (G.U. s.g. n.159 del 10 luglio 2023) ha provveduto al riparto regionale dello stanziamento per il 2023 quantificando in euro 116.298,74 gli oneri massimi rimborsabili al Veneto.

In esito all'espletamento delle procedure di gestione delle richieste di rimborso di messaggi autogestiti gratuiti (MAG) trasmessi (vedasi sopra Capitolo III, par. 2b) è stato riconosciuto alle emittenti radiotelevisive un ammontare complessivo di rimborsi pari ad 13.351,74 che costituisce l'importo finale del finanziamento statale 2023 relativo ai MAG, rendicontato allo Stato e dallo stesso erogato.



## **Corecom Veneto**

### **Sede**

Via Poerio, n. 34

30171 Mestre, Venezia

tel. 041.2701650

mail: [corecom@consiglioveneto.it](mailto:corecom@consiglioveneto.it)

PEC: [corecom@consiglioveneto.legalmail.it](mailto:corecom@consiglioveneto.legalmail.it)

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