

**CO.RE.COM.
LIGURIA
CONSUNTIVO
ATTIVITÀ
2013**

INDICE

Presentazione del Presidente del Co.Re.Com. Liguria	Pag.	3
PARTE PRIMA – IL CO.RE.COM. LIGURIA: L'ORGANIZZAZIONE E LE RISORSE	Pag.	4
I - I Comitati regionali per le comunicazioni	Pag.	4
II – Il Co.Re.Com. Liguria	Pag.	7
III– L'organizzazione	Pag.	9
IV – Le risorse	Pag.	11
V - Deliberazioni Co.Re.Com. 2013	Pag.	13
PARTE SECONDA: RELAZIONE SULL'ATTIVITA' PROPRIA	Pag.	15
Presentazione	Pag.	16
I - Vigilanza in par condicio	Pag.	16
II – Contributi alle tv locali	Pag.	18
III - L'accesso radiotelevisivo sulla Concessionaria Pubblica (RAI)	Pag.	20
IV- Progetto Minori e multimedialità	Pag.	21
V - Co.Re.Com. Liguria e Associazioni liguri dei consumatori	Pag.	22
VI - Co.Re.Com e Polizia Postale e delle Comunicazioni	Pag.	23
VII- Co.Re.Com. e Ispettorato territoriale Liguria MSE-DC	Pag.	24
PARTE TERZA: RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DELEGATA	Pag.	25
Presentazione	Pag.	25
I - Controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti	Pag.	26
I.I – Attività di conciliazione	Pag.	29
I.II – Provvedimenti temporanei per la riattivazione del servizio	Pag.	33
II - Vigilanza sul rispetto dei criteri della normativa in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi	Pag.	35
III - Istruzioni e applicazione della normativa vigente in materia di esercizio del diritto di rettifica	Pag.	36
IV – La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	Pag.	37

Presentazione del Presidente del Co.Re.Com. Liguria

L'articolo 14 della legge istitutiva del Co.Re.Com., prevede che entro il 31 marzo di ogni anno, sia presentato al Consiglio regionale e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

La relazione non corrisponde soltanto ad un adempimento formale, ma vuole, da quest'anno, diventare anche uno strumento di trasparenza verso i cittadini, le rappresentanze associative, le imprese e le altre pubbliche amministrazioni. In questo secondo senso esso rappresenta quasi una sorta di bilancio sociale.

La Relazione sull'attività svolta dal Comitato regionale per le comunicazioni nell'anno 2013 si compone di tre parti:

- *una serie di informazioni sull'organizzazione e le risorse del Comitato;*
- *una relazione sull'attività propria e l'attività delegata da norme statali;*
- *una relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. a seguito della sottoscrizione della Convenzione del 19 febbraio 2004, con la quale sono state trasferite, da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, una serie di attività delegate.*

Nel suo complesso, il lavoro che il Co.Re.Com. sottopone all'attenzione del Consiglio regionale, dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, del Ministero dello sviluppo economico, dei Co.Re.Com. delle altre regioni, degli amministratori liguri, degli operatori di comunicazione locali, e di tutti quanti sono interessati, a vario modo, al variegato e complesso mondo della comunicazione, evidenzia l'impegno e lo sforzo che il Comitato, che ho l'onore di presiedere, ha dedicato per essere non solo un efficace strumento di vigilanza e controllo del sistema delle comunicazioni a livello locale, ma anche uno strumento al servizio del cittadino-utente per i problemi derivanti dalla liberalizzazione del mercato delle comunicazioni.

Prima di lasciarvi alla lettura desidero esprimere una serie di ringraziamenti.

Il mio primo ringraziamento va al Presidente del Consiglio Regionale - Assemblea Legislativa della Liguria, Michele Boffa, per il sostegno nello svolgimento dell'attività del Comitato.

Un ringraziamento particolare va al Dott. Augusto Pessina, Segretario Generale del consiglio Regionale e al Dirigente del Settore Gabinetto del Presidente del Consiglio Regionale, Dott.ssa Afra Serini per la preziosa opera di coordinamento della struttura di supporto.

Desidero, infine ringraziare la Dott.ssa Maria Pia Caruso, per aver garantito, nella sua qualità di Dirigente dell'Ufficio di Gabinetto dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, l'indispensabile attività di raccordo tra Autorità e Co.Re.Com. Liguria.

IL PRESIDENTE
Alberto Maria Benedetti

PARTE PRIMA

IL CO.RE.COM. LIGURIA: L'ORGANIZZAZIONE E LE RISORSE

I

I Comitati regionali per le comunicazioni

I Comitati regionali per le comunicazioni hanno genesi normativa nella legge istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni¹ che all'articolo 1, comma 13, li definisce organi "funzionali" dell'Autorità, stabilisce che vengano istituiti con apposite leggi regionali e assorbono le funzioni precedentemente attribuite ai Comitato regionali per le comunicazioni.. Il legislatore riconoscendo la necessità di decentrare sul territorio funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni, ha previsto la creazione dei Comitati regionali per le comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità e abilitati pertanto all'esercizio sul territorio di funzioni delegate.

I Comitati regionali per le comunicazioni hanno la fondamentale finalità di assicurare, a livello regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni.

Di norma le leggi istitutive dei Co.Re.Com. regionali disciplinano le funzioni, gli ambiti di intervento e stabilisce anche tempi e modalità di programmazione delle attività. Per questo entro il 15 settembre di ogni anno il Comitato presenta alla Presidenza del Consiglio Regionale e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni il programma di attività per l'anno successivo, elencando distintamente le attività relative alle funzioni proprie da quelle relative alle funzioni delegate. Il resoconto delle attività svolte, invece, di norma viene presentato entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

Le modifiche al Titolo V della Costituzione, la legge 3 maggio 2004, n. 112 e il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico della radiotelevisione), in particolare l'articolo 13, hanno modificato e rafforzato le funzioni di garanzia e controllo del sistema delle comunicazioni aventi rilevanza regionale e locale. E' aumentato, pertanto, il "peso" di alcune funzioni dei Co.Re.Com., proprie o delegate dall'Agcom, quali, a titolo indicativo, la risoluzione delle controversie operatore-utente, la "par condicio" e la tutela dei minori.

Lo sviluppo tecnologico nel settore della comunicazione è caratterizzato dalla tendenza ad una sempre maggiore integrazione tra mezzi diversi, grazie alla *rivoluzione digitale*.

¹ Istituita con la legge 31 luglio 1997, n. 249

I Co.Re.Com. sono destinati ad avere sempre maggiore rilevanza istituzionale, con compiti vasti ed incisivi. Appare necessario, quindi, che il quadro istituzionale sia definito e coordinato, anche a livello europeo, e che ogni attore coinvolto faccia la sua parte, serve il contributo di tutti: imprese, Parlamento, Governo, amministrazioni locali, nell'interesse e al servizio dei cittadini.

Al nuovo scenario prodotto dalla convergenza istituzionale, regolamentare e tecnologica, i Co.Re.Com. si dovrebbero preparare per tempo, adeguando strutture e competenze, per le quali dovranno essere previste le relative risorse finanziarie, a livello nazionale e a livello regionale.

Il Co.Re.Com. offre servizi sia a supporto dell'attività dell'Ente che della società regionale, che comprendono:

- **funzioni di garanzia per i cittadini** (conciliazione nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti, regolazione dell'accesso alle trasmissioni televisive di RAI da parte di soggetti collettivi organizzati, diritto di rettifica sulle tv locali);

- **funzioni di controllo sul sistema regionale della comunicazione** (verifica del rispetto della parità di accesso ai mezzi di informazione nel periodo elettorale e ordinario, vigilanza sul rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, vigilanza sulla pubblicazione e la diffusione dei sondaggi);

- **funzioni di supporto alle decisioni** (attività consultive e di studio in materia di comunicazione, gestione di specifiche banche dati sui media locali, promozione dell'educazione ai media).

A seguito dell'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome- Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome, il 25 giugno 2003 era stato approvato e sottoscritto un Accordo quadro, con il quale le parti hanno ribadito i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni. In esecuzione dell'Accordo quadro del 2003 erano state delegate, attraverso la sottoscrizione di convenzioni bilaterali, le materie c.d. "**di prima fase**" ossia:

a) esperimento in tema di tentativo di conciliazione obbligatorio nell'ambito delle controversie tra organismi di telecomunicazioni e utenti;

b) vigilanza in materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;

c) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;

d) istruzione e applicazione delle procedure previste dall'articolo 10 della legge n. 223/90 in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;

Il successo della sperimentazione di tale prima fase ha indotto le parti a sottoscrivere un nuovo Accordo-quadro nel 2008, promosso in occasione del convegno "Le garanzie nel sistema locale delle comunicazioni: funzioni delegate ai Co.Re.Com. che consente il decentramento delle ulteriori funzioni

delegate c.d. **“di seconda fase”**, sul territorio relativamente alle seguenti materie:

e) la definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica;

f) la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione;

g) la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale.

II

Il Co.Re.Com. Liguria

Il 2013 si è caratterizzato per l'approvazione di una nuova legge regionale di regolamentazione del Comitato regionale per le comunicazioni. Si tratta della **legge regionale 22 marzo 2013, n. 8 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)"**. La nuova legge sostituisce quella approvata nel 2001: legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5.

Le innovazioni legislative intervenute, quindi, nell'ultimo decennio, unitamente alla scelta politica di pervenire ad una migliore definizione del ruolo del Corecom Liguria, rafforzandolo e valorizzandolo, hanno comportato la necessità di apportare alcune modifiche alla legge attualmente in vigore, tra cui alcune sostanziali altre soltanto formali.

Tra le modifiche sostanziali deve essere segnalata, in modo particolare, la riduzione della composizione numerica del Comitato. L'art. 3 della Legge n. 5/2001 prevedeva che il Comitato fosse composto da cinque componenti tra cui il Presidente. Ora la nuova legge prevede che il Comitato sia composto da soli tre componenti tra cui il Presidente. Le ragioni della riduzione della composizione del Comitato sono da ricondursi ovviamente alle scelte politiche avvenute negli ultimi anni, a livello nazionale, di riduzione di tutti i costi di funzionamento di organi e comitati, ai fini del contenimento della spesa pubblica.

Il Co.Re.Com., grazie soprattutto all'attività delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, svolge un vero e proprio **servizio pubblico** al cittadino (conciliazione, provvedimenti temporanei, sportello "Chiedilo al Co.Re.Com.", tutela dei minori).

Il **2 luglio 2013** il Consiglio Regionale della Regione Liguria ha proceduto al rinnovo del Co.Re.Com. che risulta così composto:

- **Prof. Alberto Maria Bendetti, presidente,**
- **Avv. Christian Moretti, componente,**
- **Avv. Matteo Ridolfi, componente.**

Il nuovo Co.Re.Com. ha individuato quali prioritarie scelte "strategiche" per l'attività del Comitato:

- l'attenzione all'attuazione dei diritti e degli interessi dei cittadini-utenti, avendo come obiettivi la formazione di una "cultura della garanzie" che possa disincentivare condotte commerciali sleali a danno degli utenti nei servizi delle comunicazioni sul territorio regionale;
- l'interesse per il sistema regionale dell'informazione e della comunicazione e le sue trasformazioni, che possono anche essere oggetto di specifici progetti di ricerca e di un programma di incontri con i suoi protagonisti (Concessionaria del servizio radiotelevisivo- Rai, associazioni maggiormente rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive private e con i loro consorzi, associazioni degli utenti, categorie rappresentative degli interessi diffusi relativi alle materie o ai

Il Comitato ha individuato, altresì l'esigenza di attivarsi, con tutte le sue energie, per il potenziamento della propria struttura amministrativa e tecnica a supporto dell'attività delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con l'obiettivo di pervenire ad un assetto organizzativo adeguato a mantenere elevati livelli di efficacia ed adeguatezza nell'erogazione di servizi alla comunità regionale.

Infine, particolare attenzione il nuovo Comitato ha deciso di porre all'esigenza di migliorare le *performances* relative alla pubblicizzazione della propria attività.

Nel quadro della centralità attribuita dal Co.Re.Com. alle nuove tecnologie, ha avviato subito, la rivisitazione completa del sito web istituzionale (attualmente il Comitato è dotato di una serie di pagine sul sito web della Regione Liguria).

Il nuovo sito tematico che il Co.Re.Com., in collaborazione con Datasiel SpA, vuole attivare non avrà solo una grafica più accattivante! Dovranno essere ridefiniti e migliorati anche i contenuti informativi e garantita una completa interattività da parte dell'utenza, nei rapporti con il Comitato.

Con atto deliberativo n. 1 del 2013 il Co.Re.Com. Liguria ha deciso formalmente di aderire al processo di conferimento di funzioni delegate in tema di comunicazioni, previsto dall'accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome. L'acquisizione delle deleghe di seconda fase (già trasferite a 14 comitati) rappresenta un indubbio vantaggio per il cittadino, in quanto trasferisce una importante attività di tutela da Napoli a Genova.

Il nuovo Co.Re.Com. si è particolarmente attivato al fine di far assumere tutte le iniziative più idonee (vedi aumento personale, garanzia autonomia, ecc.), in raccordo con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale – Assemblea legislativa della Liguria, oltre che con le competenti strutture consiliari, affinché, a seguito delle procedure propedeutiche alla sottoscrizione della convenzione per l'esercizio delle deleghe, venissero adottati i necessari atti ai fini della migliore operatività delle funzioni delegate.

III

L'organizzazione

Per l'esercizio delle sue funzioni il Co.Re.Com si avvale di un'apposita struttura amministrativa di supporto (*Struttura a supporto del Co.Re.Com.*), attualmente incardinata nell' **Ufficio di Gabinetto del Presidente** del Consiglio Regionale, di cui è dirigente la Dott.ssa **Alfra Serini**.

Il 2013 si è caratterizzato per il costante impegno del Comitato per migliorare sia dal punto di vista quantitativo, che qualitativo la struttura.

La dotazione organica è stata ulteriormente rafforzata con l'inserimento di tre persone (un funzionario e due collaboratori amministrativi).

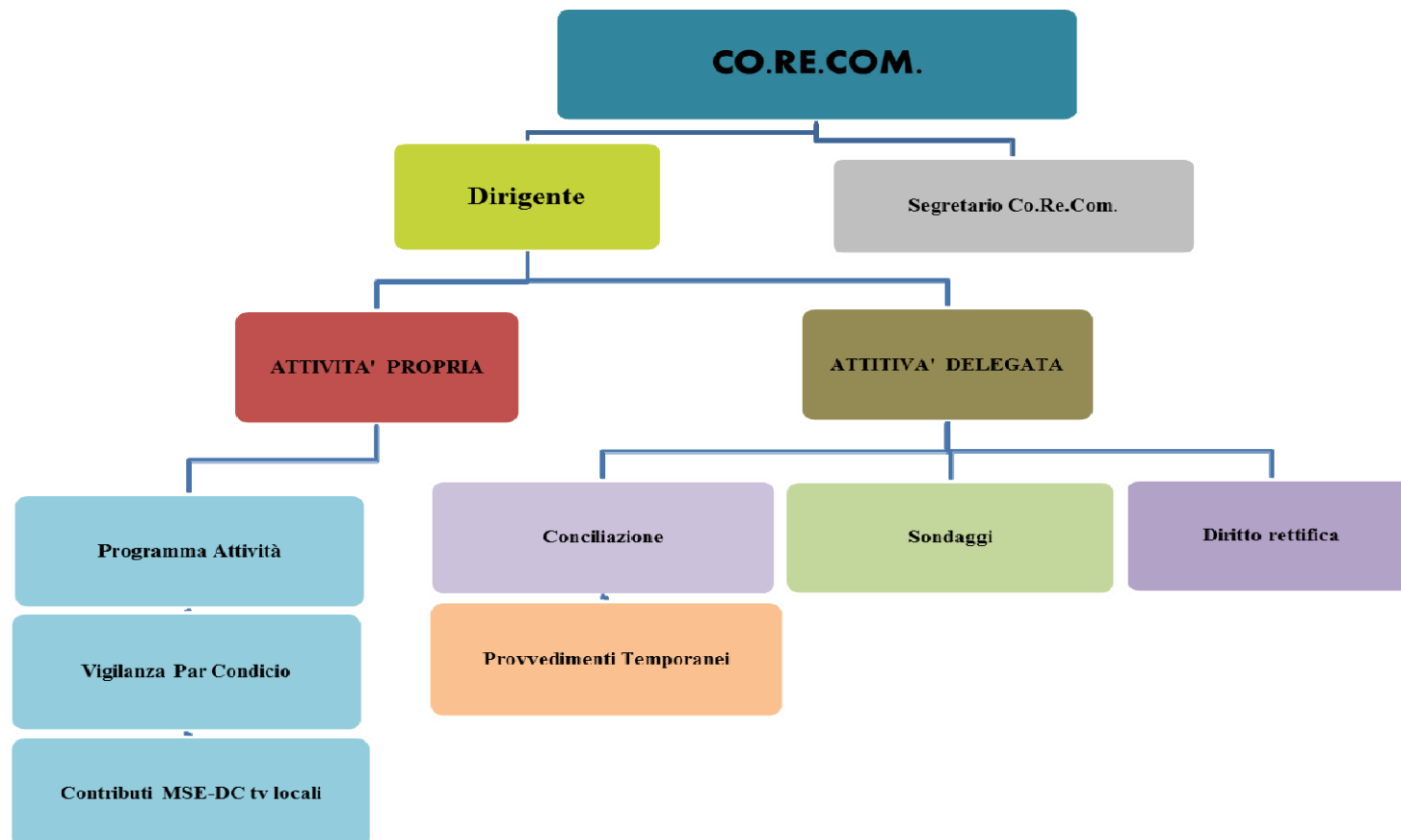
Il Comitato si è da subito attivato, con tutte le sue energie, per un ulteriore potenziamento della propria struttura amministrativa e tecnica a supporto dell'attività delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con l'obiettivo di pervenire ad un assetto organizzativo adeguato a mantenere elevati livelli di efficacia ed adeguatezza nell'erogazione di servizi alla comunità regionale

Proprio il nuovo Comitato, eletto a luglio, ha avviato lo studio di un progetto formativo che dovrebbe permettere anche quel miglioramento qualitativo finalizzato al rafforzamento culturale delle competenze di chi opera quotidianamente a più stretto contatto con l'utenza esterna (conciliazioni).

Nel corso del 2013 hanno collaborato all'attività del Comitato:

- **Paolo Bertuglia**
- **Maria Carà**
- **Alfredo Cigala** (da settembre 2013)
- **Roberto Rodolfo De Lorenzi**
- **Giovanni Fiannacca**
- **Monica Farinelli**
- **Mario Oppedisano**
- **Giovanni Romano**
- **Josè Scanu**
- **Gabriella Ventre**

Una particolare attenzione il nuovo Comitato ha deciso di porla anche sulla necessità di adeguare gli uffici del Comitato, non pienamente conformi all'esigenza di svolgere quel "servizio pubblico" che è diventata una delle caratteristiche dei Co.Re.Com.



IV

Le risorse

Le risorse economiche che il Co.Re.Com. dispone per la gestione della propria attività, propria e delegata, sono:

- **il fabbisogno finanziario stanziato dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale per l'attuazione del Programma di attività; l'articolo 14 della legge istitutiva del Co.Re.Com. stabilisce infatti che: "L'Ufficio di Presidenza, previa discussione cui partecipa anche il Presidente del Co.Re.Com., esamina ed approva il programma. In conformità al programma approvato sono determinati i mezzi e le risorse da iscrivere nella previsione di spesa del bilancio del Consiglio regionale – Assemblea Legislativa e da porre a disposizione del Co.Re.Com.";**
- **le risorse che scaturiscono dalla convenzione con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta nel 2003.**

Il Consiglio Regionale mette, altresì, a disposizione del Comitato locali, personale, attrezzature per il regolare funzionamento della propria attività.

Per l'attuazione del programma di attività 2013 l'Ufficio di Presidenza non ha stanziato risorse a favore del Co.Re.Com.

Le risorse dell'Autorità, per l'attività delegata, individuate dalla Convenzione che le regola, ammontano a **50.511,00**.

Dal 2013 è stato deciso di pubblicare nella propria relazione annuale tutte le informazioni utile a identificare le modalità di spesa delle proprie risorse, sia per l'attuazione dell'attività sia propria che delegata.

SOMME IMPEGNATE DAL CO.RE.CON. LIGURIA, NELL'ANNO 2013, SU RISORSE AGCOM

Descrizione	Somma impegnata	Iter procedimentale	Somma Spesa ²	Residuo ³
Attività di vigilanza e controllo delegata al Co.Re.Com. Liguria dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Affidamento del servizio di monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisive locali in materia di "obblighi di programmazione", "pubblicità", tutela dei minori e garanzie dell'utenza", "rispetto del pluralismo socio-politico".	20.000,00	Deliberazione Co.Re.Com. n. 10 del 31/10/2013 Delibera UP n. 143 del 12/dicembre 2013 Impegno Ufficio Ragioneria CR n. 128 del 2/12/2013 La gara per l'individuazione del soggetto a cui affidare l'attività di monitoraggio, gestita dall'Ufficio Provveditorato ed economato del Consiglio Regionale è in corso.		
Attività di vigilanza e controllo delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria. Acquisizione di materiale per la videoregistrazione della programmazione dell'emittenza televisiva locale ligure.	5.000,00	Deliberazione Co.Re.Com. n. 13 del 28/11/2013 Delibera UP n. 144 del 12/12/2013 Impegno Ufficio Ragioneria CR n. 133 del 4/12/2013 L'acquisizione del materiale di videoregistrazione avverrà nel corso del 2014.		
Iniziative per il decennale (2004 -2013) della funzione delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.	25. 000,00	Deliberazione Co.Re.Com. n. n. 14 del 6/12/2013 Delibera UP n. 150 del 29 dicembre 2013 Impegno Ufficio Ragioneria CR n. 785 del 17/12/2013 Nel marzo 2014 si sono concluse le procedure per l'individuazione del soggetto che dovrà realizzare il progetto di ricerca (ai sensi dell'articolo 15 della legge 241/90) per l'individuazione delle principali problematiche del mercato delle telecomunicazioni alla luce dell'esperienza di conciliazione del Co.Re.Com. Liguria, con particolare riferimento all'individuazione delle principali criticità nel rapporto fra fornitori di servizi di telefonia e utenti.		
Totali	50.000,00			

² I dati relativi a "Somma Spesa" verranno pubblicati nel consuntivo di attività 2014 in quanto non ancora determinabili.

³ I dati relativi a "Residuo" verranno pubblicati nel consuntivo di attività 2014 in quanto non ancora determinabili.

V

Deliberazioni Co.Re.Com. – Anno 2013

N. 01	7 gennaio 2013	Adesione del Co.Re.Com. Liguria al processo di conferimento di funzioni delegate in tema di comunicazioni, previsto dall'accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome.
N. 02	7 gennaio 2013	Affidamento dell'attività di monitoraggio della programmazione dell'emittenza televisiva locale a supporto dell'attività di vigilanza e controllo delegata al Co.Re.Com. Liguria dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Adempimenti di cui alla deliberazione Co.Re.Com. n. 10/2012.
N. 03	18 marzo 2013	Relazione sull'attività svolta dal Co.Re.Com. nel corso dell'anno 2012. Adempimenti di cui all'articolo 15, terzo comma, lettera a) della legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5 e dall'articolo 10, della Convenzione, con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 19 febbraio 2004.
N. 04	18 marzo 2013	Rimborsi elettorali di cui all'articolo 4, quinto comma, della legge 22 febbraio 2000, n. 28, relativi alle campagne per le elezioni amministrative del 6 e 7 maggio 2012.
N. 05	26 luglio 2013	Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 15 ottobre 2012 "Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292, per l'anno 2012".
N. 06	10 settembre 2013	Programma di attività del Co.Re.Com. Liguria – Anno 2014.
N. 07	10 settembre 2013	Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della Concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) regionale
N. 08	1 ottobre 2013	Informatizzazione dell'attività delegata, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di tentativo obbligatorio di conciliazione e di provvedimenti temporanei. Approvazione da parte del

		Co.Re.Com. Liguria della proposta/preventivo della Società InfoCamere per l'acquisizione del servizio Concilia Flow.
N. 09	17 ottobre 2013	Commissione paritetica di cui all'articolo 12 della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria. Sostituzione componenti Co.Re.Com.
N. 10	31 ottobre 2013	Attività di vigilanza e controllo delegata al Co.Re.Com. Liguria dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Affidamento del servizio di monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisive locali in materia di "obblighi di programmazione", "pubblicità", tutela dei minori e garanzie dell'utenza", "rispetto del pluralismo socio-politico".
N. 11	15 novembre 2013	Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 15 ottobre 2012 "Attribuzione dei benefici previsti dalla legge 448/98 e dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292, per l'anno 2012". Modifiche ed integrazioni alla deliberazione n. 5 del 26 luglio 2013.
N. 12	28 novembre 2013	Codice Etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com) della Regione Liguria (articolo. 9, comma 2, legge regionale 25 marzo 2013, n. 8).
N. 13	28 novembre 2013	Attività di vigilanza e controllo delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria. Acquisizione di strumentazione tecnico-informatica per la videoregistrazione della programmazione dell'emittenza televisiva locale ligure.
N. 14	6 dicembre 2013	Iniziative per il decennale (2004 -2013) della funzione delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.
N. 15	18 dicembre 2013	Iniziative per il decennale (2004 -2013) della funzione delegata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Co.Re.Com. Liguria, in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Individuazione iniziative per l'attuazione della propria deliberazione n. 14 del 6 dicembre 2013.

PARTE SECONDA

ATTIVITA' PROPRIA

Presentazione

Le funzioni proprie del Co.Re.Com. sono definite dalle legge istitutiva del Co.Re.Com., che le individua in:

- a) vigilanza, nel periodo elettorale, sull'applicazione della normativa in materia di parità di accesso e svolge gli adempimenti previsti dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28 (Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica) e successive modificazioni ed integrazioni;*
- b) svolgimento delle attività istruttorie necessarie con predisposizione della graduatoria per l'attribuzione e l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali che il Ministero competente assegna annualmente ai sensi dell'articolo 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448 (Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo) e successive modificazioni ed integrazioni;*
- c) svolgimento di attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;*
- d) formulazione di proposte, orientamenti ed indicazioni agli organi regionali in tutti i casi in cui essi debbano esprimere, o esprimano autonomamente, pareri all'Autorità o ad altri soggetti in materie interessanti il settore delle comunicazioni, o adottino provvedimenti sulle stesse materie.*

Accanto a queste finalità individuate dalla legge istitutivo il Co.Re.Com. può attivare iniziative che ritenga utile ai propri fini istituzionale o di particolare interesse per la tutela di determinate categorie di persone (ad esempio per la tutela dei minori neri confronti del sistema dei media, ecc.).

I

Vigilanza in par condicio

La legge n. 249 del 1997 e il decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Testo Unico della radiotelevisione) individuano nella tutela del pluralismo uno dei compiti principali dell'Autorità nel settore radiotelevisivo.

I riferimenti normativi per l'attività di vigilanza sono la legge 10 dicembre 1993, n. 515 e la legge 22 febbraio 2000, n. 28, così come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313 e dal decreto del Ministro delle comunicazioni 8 aprile 2004, che emana il Codice di autoregolamentazione per l'emittenza radiotelevisiva locale.

La legge n. 28/2000 detta la disciplina per i programmi di informazione e comunicazione politica, distinguendo fra due diversi periodi: quello non elettorale, e quello elettorale.

Chiamate ad applicare la normativa sono, per la RAI, la Commissione parlamentare di vigilanza e, per le televisioni e le radio private, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che si avvale dei Comitati regionali per le comunicazioni per quanto riguarda l'emittenza radiotelevisiva locale.

Sulla base della legge 22 febbraio 2000, n. 28⁴, e in osservanza delle specifiche delibere emanate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com. svolge attività di coordinamento, vigilanza e controllo nel corso delle diverse campagne elettorali.

I Co.Re.Com., assolvono, nell'ambito territoriale di rispettiva competenza, oltre alla gestione di tutto l'iter normativo e regolamentare relativo ai messaggi politici autogestiti a titolo gratuito, i seguenti compiti:

- di vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della legislazione vigente, del codice di autoregolamentazione di cui al decreto del Ministro delle comunicazioni 8 aprile 2004 e del presente provvedimento da parte delle emittenti locali, nonché delle disposizioni dettate per la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per quanto concerne le trasmissioni a carattere regionale;
- di accertamento delle eventuali violazioni, trasmettendo i relativi atti e gli eventuali supporti e formulando le conseguenti proposte all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i provvedimenti di sua competenza.

Il Co.Re.Com. riceve i modelli MAG/1 (*messaggi autogestiti gratuiti*) dalle emittenti radiofoniche e televisive locali che hanno messo a disposizione i propri spazi per la trasmissione dei citati messaggi. Successivamente elabora

⁴ Legge 22 febbraio 2000, n. 28: "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica".

un elenco di queste emittenti e lo trasmette all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti di competenza.

A seguito della pubblicazione di tale elenco sul sito Web dell'Autorità, il Co.Re.Com. riceve i modelli MAG/3 (soggetti politici). Una volta pubblicato il decreto che ripartisce tra le regioni i contributi da erogare, il Co.Re.Com. delibera il riparto dei fondi da assegnare alle emittenti radiofoniche e televisive locali, per la trasmissione dei messaggi autogestiti a titolo gratuito.

Nel 2013 si sono tenute due tornate elettorali:

- elezioni politiche del 24 e 25 febbraio 2013
- elezioni amministrative del 26 e 27 maggio 2013.

L'Agcom ha approvato i relativi provvedimenti di regolamentazione:

- delibera Agcom n. 666/12/CONS, recante: *“Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica fissate per i giorni 24 e 25 febbraio 2013”*;
- delibera Agcom n. 258/13/CONS, recante: *“Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per l'elezione diretta dei sindaci e dei consigli comunali, nonché dei consigli circoscrizionali, fissate nei mesi di maggio e giugno 2013”*

Va segnalato con rammarico che il Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze con provvedimento del 26 aprile 2013, ha assegnato alla Regione Liguria, per i rimborsi elettorali alle tv private liguri, una somma pari a euro 46.112,83; successivamente questa somma è stata decurtata, possiamo dire “in corso d'opera”, prima a 40.096,51 e successivamente a 39.754,73. Questa situazione ha impedito al Co.Re.Com. di poter rimborsare, alle emittenti richiedenti la somma globalmente richiesta, ma solo una parte di quanto richiesto.

Hanno presentato richiesta di rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti relativi alle campagne per le elezioni politiche del 24 e 25 febbraio 2013, le seguenti emittenti televisive e radiofoniche: **ENTELLA TV, IMPERIA TV, STV, TELEMASONE, TELETURCHINO, RADIO 103, RADIO 103 ITALIA, RADIO ONDA LIGURE 101, RADIO ONDA LIGURE ITALIA, RADIO SAVONA SOUND, RADIO SANREMO**

Hanno presentato richiesta di amministrative del 26 e 27 maggio 2013, avanzate dalle seguenti emittenti televisive e radiofoniche: **ENTELLA TV, STV.**

A fine 2013, il Co.Re.com. Liguria è stato, altresì, impegnato nella gestione della par condicio, in occasione della consultazione referendaria sull'istituzione del comune di Luni mediante la fusione degli attuali comuni di Ortonovo e Castelnuovo Magra, e di cui si darà dettagliata relazione nel consuntivo 2014.

II

Contributi alle tv locali

Tra le misure a sostegno dell'emittenza televisiva privata locale, assumono particolare rilevanza i contributi concessi ai sensi dell'articolo 45, terzo comma, della legge 23 dicembre 1998, n. 448⁵, che, nell'ambito delle misure di sostegno all'emittenza,⁶ ed anche al fine di incentivare l'adeguamento degli impianti in base al piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva, stanziata, dall'anno 1999, una serie di somme annuali, da ripartire, a livello locale, tra le emittenti televisive locali titolari di concessione che siano state ammesse alle provvidenze di cui all'articolo 7 del citato decreto-legge n. 323 del 1993 ed ai sensi del regolamento emanato con decreto del Presidente della Repubblica 16 settembre 1996, n. 680.

L'ammontare annuo dello stanziamento a favore dell'emittenza televisiva locale e' ripartito dal Ministero dello Sviluppo Economico secondo bacini di utenza costituiti dalle singole regioni (Piemonte, Lombardia, Liguria, ecc.) e dalle province autonome di Trento e Bolzano, in proporzione al fatturato realizzato nel triennio precedente dalle televisioni operanti nella medesima regione o provincia autonoma, che abbiano chiesto di beneficiare delle misure di queste di sostegno.

⁵ Legge 23 dicembre 1998, n. 448: "Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo" (articolo 45, comma terzo) - Gazzetta Ufficiale 29 dicembre 1998, n. 302, S.O. n. 210: "Nell'ambito delle misure di sostegno all'emittenza previste dall'articolo 10 del decreto-legge 27 agosto 1993, n. 323, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 ottobre 1993, n. 422, ed anche al fine di incentivare l'adeguamento degli impianti in base al piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni il 30 ottobre 1998, è stanziata la somma di lire 24 miliardi per l'anno 1999, 24 miliardi per l'auto 2000 e 33 miliardi per l'anno 2001. Detta somma è erogata entro il 30 giugno di ciascuno degli anni del triennio dal Ministero delle comunicazioni alle emittenti televisive locali titolari di concessione che siano state ammesse alle provvidenze di cui all'articolo 7 del citato decreto-legge n. 323 del 1993 ed ai sensi del regolamento emanato con decreto del Presidente della Repubblica 16 settembre 1996, n. 680, in base ad apposito regolamento adottato dal Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, sentite le competenti Commissioni parlamentari".

⁶ Articolo 10, decreto-legge 27 agosto 1993, n. 323, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 ottobre 1993, n. 422: "Entro sei mesi il Governo emana un regolamento con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri, sentiti il Garante per la radiodiffusione e l'editoria e le competenti commissioni parlamentari, per la definizione di nuovi criteri di determinazione dei canoni di concessione per la radiodiffusione, anche in relazione al fatturato annuo delle imprese radiotelevisive, e per la definizione di un piano di interventi e di incentivi a sostegno dell'emittenza televisiva locale e dell'emittenza radiofonica locale e nazionale, prevedendo a tale scopo anche l'utilizzazione di parte delle quote afferenti alle amministrazioni statali del canone di abbonamento alla radiotelevisione, come ridefinito ai sensi dell'articolo 4 della legge 25 giugno 1993, n. 206".

Il contributo e' erogato dal citato Ministero, nei limiti dello stanziamento relativo a ciascun ambito regionale e delle province autonome di Trento e Bolzano, con le seguenti modalit :

- per quattro quinti alle emittenti televisive collocate ai primi posti della graduatoria, predisposta dal Co.Re.Com., individuate nei limiti del trentacinque per cento dei graduati, arrotondato all'unita' superiore, fino all'anno 2004 (e nei limiti del trentasette per cento, arrotondato all'unita' superiore, dei graduati, dall'anno 2005);
- per un quinto in parti uguali alle emittenti televisive aventi titolo all'erogazione del contributo sulla base della graduatoria predisposta dal Co.Re.Com..

Contributi statali alle emittenti televisive locali ai sensi del D.M. n. 292/2004 <i>Dati attivit� 2009-2012</i>				
	2009	2010	2011	2012
Numero emittenti che hanno presentato istanza al Co.Re.Com. per l'ottenimento dei contributi	17	17	16	16
Numero di emittenti ammesse in graduatoria	13	16	16	15
Contributo ministeriale per la Regione Liguria (in euro)	2.610.301,36	2.119.434,22	2.676.498,76	1.995.155,37

Con il nuovo regolamento, individuato dal decreto ministeriale 5 novembre 2004, n. 292, ripartizione dello stanziamento alle emittenti televisive che rientrano nei 4/5 della graduatoria   effettuata in misura proporzionale al valore ottenuto mediante ponderazione rispetto alla media dei punteggi di ciascun elemento di valutazione (fatturato e personale). Con il regolamento precedente (graduatorie fino all'anno 2003) la ponderazione era riferita solo ad uno solo degli elementi di valutazione: il fatturato.

Ai Co.Re.Com. sono state assegnate tutta una serie di incombenze che si sostanziano principalmente:

1. nel predisporre la graduatoria, entro novanta giorni dalla pubblicazione del bando di concorso, dopo aver accertato l'effettiva sussistenza dei requisiti per beneficiare del contributo, e comunicarla, entro trenta giorni dalla sua approvazione, al Ministero delle comunicazioni;

2. nel verificare, entro i sessanta giorni successivi alla predisposizione della graduatoria, le dichiarazioni delle emittenti collocate in graduatoria riferite agli elementi posti a valutazione (media dei fatturati realizzati nel triennio precedente e personale dipendente applicato allo svolgimento dell'attivit  televisiva).

Il Bando di concorso per l'anno 2013   stato emanato con decreto Ministero dello Sviluppo Economico 24 giugno 2013, "Bando per l'attribuzione dei benefici previsti dall'art. 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448 e successive modifiche ed integrazioni, per l'anno 2013".

III

L'accesso radiotelevisivo sulla Concessionaria Pubblica (RAI)

Il Corecom, in base alla legge 14 aprile 1975, n. 103, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo sulla RAI, uno spazio a disposizione di soggetti collettivi per attività di comunicazione:

- Autonomie locali e loro organizzazioni associative.
- Sindacati nazionali - loro articolazioni in ambito regionale.
- Confessioni religiose - loro articolazioni in ambito regionale.
- Movimenti politici.
- Enti e Associazioni politiche e culturali.
- Associazioni del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute in ambito regionale.
- Gruppi etnici e linguistici in ambito regionale.
- Gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo, assistenziale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, ecc.
- Partiti e gruppi rappresentati in Parlamento e in assemblee elettive locali (regionali, provinciali e comunali).

Al Co.Re.Com. competono l'istruttoria e l'esame delle richieste provenienti dai soggetti sopra indicati, nonché le deliberazioni di ammissione o esclusione dai programmi dell'accesso, secondo il regolamento che deve essere approvato dal Comitato.

Il piano dei programmi dell'accesso viene definito per ogni trimestre e viene inserito, per lo stesso periodo, nel palinsesto delle trasmissioni della Sede Regionale RAI.

In Liguria le trasmissioni dell'accesso sono state fatte fino al 2004/2005, quando sono state interrotte a causa della carenza di personale e di una serie di difficoltà incontrate con la sede regionale Rai della Liguria.

Con delibera n. 7 del 10 settembre 2013 si è proceduto ad approvare il nuovo ***Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della Concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) regionale.***

Nel corso del 2014, l'accesso radiotelevisivo dovrebbe partire in una prima fase sperimentale.

IV

Progetto Minori e multimedialità

I *new media* - in particolare internet e cellulari - rappresentano un aspetto esistenziale importante nella vita di giovani e adolescenti nella società contemporanea, poiché aprono ad un mondo di relazioni, di emozioni, di informazioni e di apprendimento che offre opportunità di crescita senza precedenti. Un territorio affascinante, sconfinato e facilmente accessibile dove, tuttavia, possono trovare spazio anche contenuti e comportamenti potenzialmente dannosi per il loro sviluppo.

Le nuove tecnologie hanno rivoluzionato linguaggi, modalità relazionali, abitudini, stili di vita. Comprendere il cambiamento è l'unico modo per non subirlo, per non esserne travolti.

Come usano i nostri figli il loro tempo libero? Come trasformano, navigando tra le mode, i loro gusti? Quali sono i modelli emulativi che più li attirano? Quali sono oggi i valori di riferimento di bambini e adolescenti?

Avere una migliore conoscenza dell'uso dei media da parte dei minori, ci aiuta a conoscere meglio i nostri bambini e i nostri ragazzi, orientandoci meglio in mezzo al sovrappollamento di voci che danno risposte diverse, spesso contrastanti, dibattendo nelle agorà del nostro tempo (quali giornali, dibattiti televisivi, convegni).

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni ha proseguito nella realizzazione del progetto "**Minori e multimedialità**", per analizzare il rapporto che giovani e adolescenti intrattengono con internet, telefonia, videogiochi e così via), contribuendo alla ricerca di interventi che possano contribuire a migliorarne e qualificarne il rapporto.

Il Co.Re.Com., accanto all'attività di studio e di ricerca si propone l'attivazione di una serie di iniziative finalizzate a:

- *contrastare la diffusione di contenuti illegali e pericolosi per i minori (es. pedopornografia) attraverso i new media (in particolare internet e cellulari)*
- *promuovere un ambiente sicuro online*
- *incoraggiare azioni di sensibilizzazione ad un utilizzo sicuro dei new media su larga scala rivolte in particolare a giovani e adulti - genitori e insegnanti.*

L'attività di studio e ricerca ha dotato il Co.Re.com. di tre indagini conoscitive, sul rapporto tra minori e media, nel territorio della Liguria:

- **Indagine conoscitiva Internet e minori – Demoskopea,**
- **Indagine conoscitiva Telefonia e minori – Doxa,**
- **Indagine conoscitiva Videogiochi e minori – Demoskopea.**

Nel corso del 2013 il Co.Re.Com. sono proseguiti i lavori per dar corpo all'indagine conoscitiva "TV e minori".

- ampliamento dell'indagine, di cui al punto sopra, ai *media* in generale (andando quindi oltre il riferimento alla sola tv);

V

Co.Re.Com. Liguria e Associazioni Liguri dei Consumatori

Il Co.Re.Com. ha proseguito, come nel passato, a tenere un costante contatto e dialogo con i rappresentati dalle associazioni dei consumatori, al fine di prendere atto, mediante l'acquisizione di informazioni e proposte, delle diverse posizioni delle associazioni rappresentative a livello locale degli interessi collettivi e diffusi sulle materie delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al Comitato.

VI

Co.Re.Com. e Polizia Postale e delle Comunicazioni

La Polizia Postale delle Comunicazioni (Compartimento della Liguria) è impegnata, da sempre, anche nella nostra regione, a contrastare le attività illecite compiute attraverso i mezzi di comunicazione ed ha un ruolo fondamentale nella lotta alla criminalità che sempre più spesso agisce tramite Internet con fenomeni come la pedofilia on-line, gli attacchi a sistemi informatici, le truffe commesse con i codici di carte di credito, la diffusione di virus informatici.

Il Co.Re.Com. della Regione Liguria ha proseguito nel rapporto di collaborazione con il Dipartimento ligure della Polizia Postale e delle Comunicazioni, con la finalità di svolgere congiuntamente attività di divulgazione e di informazione sulle norme in materia di tutela dei minori poste a presidio di eventuali materiali e contenuti illeciti inadatti e nocivi dei minori diffusi dai mass media in tutto il territorio regionale.

VII

Co.Re.Com e Ispettorato territoriale Liguria del Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Comunicazioni

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Liguria e l'Ispettorato Territoriale per la Liguria, del Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le Comunicazioni, hanno sottoscritto il 29 settembre 2010, un accordo di collaborazione finalizzato a cooperare nell'attuazione dei propri compiti istituzionali e delegati.

In particolare con l'accordo sottoscritto i due organismi sono impegnati a:

- a) la pianificazione ed esecuzione di campagne di monitoraggio e/o acquisizione delle trasmissioni delle emittenti radiotelevisive locali tramite l'utilizzo degli strumenti e tecnologie informatiche, telematiche e di telecomunicazioni messe a disposizione dall'Ispettorato;
- b) l'effettuazione di sopralluoghi congiunti presso le emittenti radiotelevisive locali al fine di acquisire le registrazioni effettuate obbligatoriamente ai sensi dell'articolo 20 comma 5 della legge 6 agosto 1990, n. 223;
- c) la valutazione e stesura congiunta di un piano di potenziamento e/o miglioramento funzionale della rete di monitoraggio e registrazione;
- d) lo studio congiunto di un piano di integrazione delle basi di dati relative agli impianti radioelettrici presenti sul territorio ligure, con particolare riferimento all'emittenza radio-TV e alla telefonia mobile;
- e) la pubblicizzazione, attraverso l'organizzazione di idonee iniziative di comunicazione, dell'attività congiunta di vigilanza e controllo, allo scopo di evidenziarne gli aspetti relativi alla riduzione della spesa pubblica, nonché le finalità sociali e di promozione democratica.

Nel corso del 2013 la collaborazione si è concentrata soprattutto nell'attività di monitoraggio.

PARTE TERZA

ATTIVITA' DELEGATA

Presentazione

Questa relazione è relativa all'attività svolta dal Co.Re.Com. nell'anno 2013 seguito della sottoscrizione della Convenzione del 19 febbraio 2004, con la quale sono state trasferite le seguenti deleghe tema di comunicazioni:

- 1. il tentativo di conciliazione nelle controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti.*
- 2. la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;*
- 3. l'istruzione e l'applicazione delle procedure previste dell'articolo 10, commi 3 e 4, della legge n. 223 del 1990 in materia di esercizio del diritto di rettifica, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;*
- 4. Attività di monitoraggio (compresa la vigilanza nella materia della tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale).*

I

Controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti

L'istituzione del servizio di conciliazione da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è stata finalizzata alla soluzione dei problemi derivanti dalla liberalizzazione del mercato delle comunicazioni e dalla considerazione che il cittadino-utente dovrebbe essere un "beneficiario" della accresciuta possibilità di scelta dei servizi determinata dalla libera concorrenza.

Sono rimesse alla competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni le controversie in materia di comunicazioni elettroniche⁷ tra utenti finali⁸ ed operatori⁹, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale¹⁰ ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

La convenzione per l'esercizio di funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 19 febbraio 2004 dal Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Giunta Regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Liguria, ha delegato al Co.Re.Com. lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie fra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti, secondo la disciplina contenuta nella delibera Agcom n. 173/07/CONS, e successive modificazioni, che approva il "*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*".

⁷ Per "servizio di* comunicazione elettronica", devono intendersi i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica.

⁸ Con il termine "utente finale", si fa riferimento ad ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.

⁹ Con il termine "operatore", si intende ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni (ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico), o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento.

¹⁰ Per "servizio universale", si intende l'insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e offerti ad un prezzo accessibile, così come individuato ai sensi dell'articolo 53 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Gli utenti che intendano agire in giudizio per la violazione di un proprio diritto sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Comitato Regionale per le Comunicazioni, territorialmente competente.

Il Co.Re.Com., con la sua struttura operativa, si pone come “mediatore di interessi”, facilitando l’incontro tra le parti e con un intervento attivo cerca di porre in essere una soluzione conciliativa, pur non essendo l’arbitro della disputa. La finalità ultima dell’attività di conciliazione è, dunque, quella di consentire il raggiungimento di un’equità sostanziale laddove ci si trova di fronte a due soggetti, il cittadino-utente e una società di telecomunicazioni, con posizioni di partenza fisiologicamente squilibrate.

Dal momento della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione i termini per agire in giudizio sono sospesi, e riprendono a decorrere dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento, che è pari a 30 giorni dalla data di proposizione dell’istanza. Decorso il predetto termine le parti sono libere di adire l’Autorità giudiziaria, anche se la procedura conciliativa, presso il Co.Re.Com., non si è ancora conclusa.

Le parti, inoltre, possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori.

Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione costituente titolo esecutivo, in cui si prende atto dell’accordo.

Se, viceversa, in udienza non si raggiunge l’accordo su tutti o su parte dei punti controversi, qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l’Autorità Giudiziaria in sede di contenzioso civile, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all’Autorità di definire la controversia ai sensi dell’articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche.¹¹

Dal maggio 2006, il Co.Re.Com. è stato delegato dall’Agcom ad adottare provvedimenti temporanei diretti a garantire l’erogazione del servizio o a far

¹¹ Art. 84 del Codice delle comunicazioni. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

1. L’Autorità, ai sensi dell’articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l’esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, relative alle disposizioni di cui al presente Capo, tali da consentire un’equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo.

2. L’Autorità, d’intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, anche ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, promuove la creazione, con l’attuale dotazione di personale e con i beni strumentali acquisibili con gli ordinari stanziamenti di bilancio e conseguente invarianza di spesa, a un adeguato livello territoriale, di uffici e di servizi on-line per l’accettazione di reclami, incaricati di facilitare l’accesso dei consumatori e degli utenti finali alle strutture di composizione delle controversie.

3. Se nelle controversie sono coinvolti soggetti di altri Stati membri, l’Autorità si coordina con le altre Autorità di regolamentazione interessate per pervenire alla risoluzione della controversia.

4. Restano ferme le disposizioni vigenti in materia di risoluzione giudiziale delle controversie e, fino all’attuazione di quanto previsto dai commi 1 e 2, quelle vigenti in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie alla data di pubblicazione del Codice I nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.Re.Com., competente per territorio, l'adozione di *provvedimenti temporanei*.

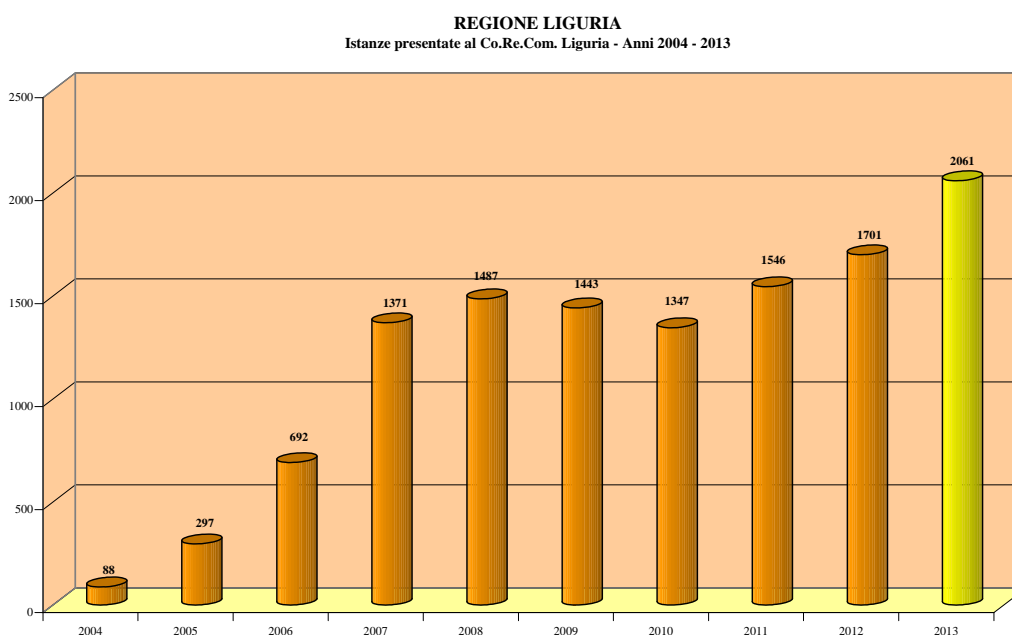
Il Co.Re.Com. verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore, che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta il Co.Re.Com. adotta il provvedimento temporaneo oppure rigetta la richiesta dell'istante.

I.I

Attività di conciliazione

L'attività di conciliazione del Co.Re.Com. Liguria è iniziata nell'anno 2004. Dal 2004 ad oggi le istanze presentate al Comitato, salvo una breve parentesi (anno 2010), sono andate, anno dopo anno, aumentando passando dalle **88** del 2004 alle **2061** del 2013.

Nel 2013 si è verificato un sostanziale aumento di istanze presentate al Comitato, passando dalle **1701** del 2012 alle **2061** del 2013.

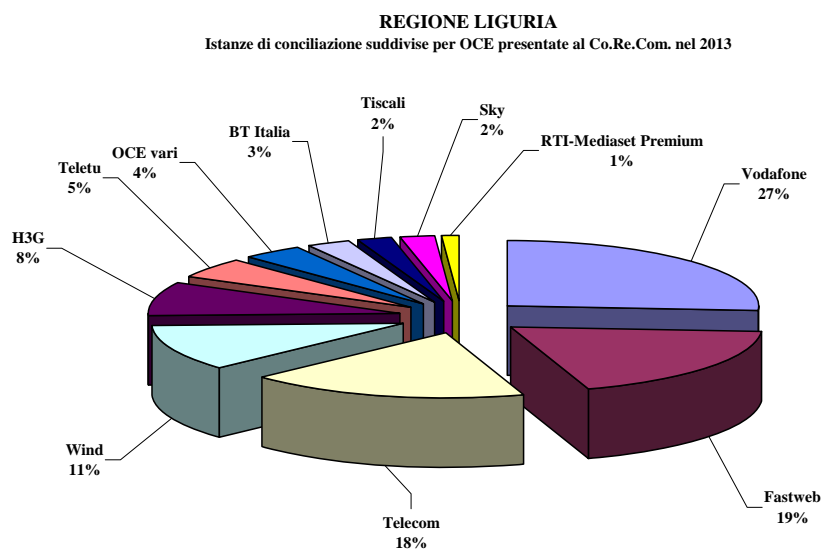


Le istanze di conciliazione 2013, vedono VODAFONE OMNITEL come prima compagnia telefonica per numero di istanze presentate al Co.Re.Com. Liguria.

Nel dettaglio:

VODAFONE OMNITEL	539
FASTWEB	386
TELECOM ITALIA	375
WIND	232
H3G	172
TELETU	107

O.C.E. VARI¹²	76
BT ITALIA	58
TISCALI	49
SKY	43
RTI-MEDIASET PREMIUM	24



Tra le istanze pervenute al co.Re.Com. la stragrande maggioranza riguarda l'**utenza privata 71%**, mentre l'**utenza business** si attesta al **29%**.

Nel corso del 2013 il Co.Re.Com. ha convocato **1813 udienze di conciliazione**:

Udienze di conciliazione presso il Co.Re.Com.	1.209
Accordi extraconciliazione	135
Mancata adesione/comparizione O.C.E.	117
Mancata comparizione istante	156
Richieste rinvio	171
Richieste archiviazione	25

¹² Si tratta di piccoli operatori di comunicazione elettronica: Itelsi, OKCom, Ultracom, Optima, Poste Mobili, ecc.

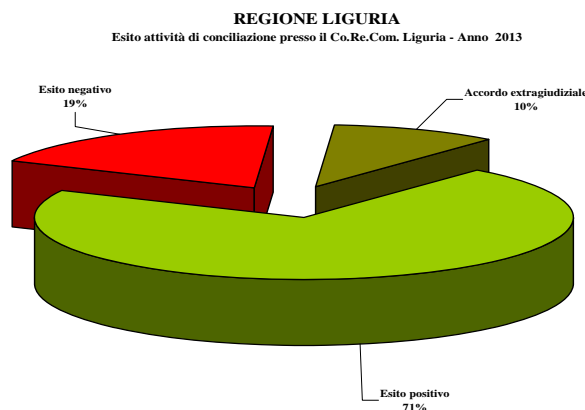
Relativamente alle **1.209** istanze esaminate, in sede d'udienza, i risultati sono stati:

Accordo (esito positivo)	957
Mancato accordo (esito negativo)	252

Quasi tutti gli operatori di comunicazione partecipano all'attività di conciliazione presso il Co.Re.Com. Liguria.

Le mancate adesioni all'attività di conciliazione hanno coinvolto principalmente **TISCALI, SKY ITALIA, RTI-MEDIASET PREMIUM** e buona parte delle piccole compagnie telefoniche.

Va rilevato positivamente che, anche grazie alla pressione del Co.Re.Com., da novembre 2013 gli operatori **SKY** e **RTI-MEDIASET PREMIUM** hanno dichiarato la propria disponibilità a partecipare alle udienze di conciliazione presso il Co.Re.Com.



Il risultato dell'attività di conciliazione nel 2013 risulta molto **positivo** in quanto gli accordi raggiungono il **71%**; che se si sommano anche gli accordi transattivi effettuati direttamente da alcuni operatori telefonici (TELECOM, WIND, H3G e FASTWEB) frutto dell'avvio della procedura di conciliazione presso il Co.Re.Com., si raggiunge l'**81%**.

Deve rilevarsi, che gli esiti dell'attività di conciliazione risentono anche di alcune "negatività" che potrebbero, se eliminate, migliorare ancora di più il trend positivo all'attività di conciliazione presso il Co.Re.Com. Liguria. Queste negatività sono principalmente la mancata adesione di alcuni operatori telefonici, come già detto in precedenza, e la mancata partecipazione dell'istante all'udienza di conciliazione. Le motivazioni della mancata partecipazione dell'istante sono di varia natura (sfiducia, rinuncia al contenzioso, preferenza per un sentenza da parte di un Giudice di Pace, ecc.);

in ogni caso è un'occasione perduta che se sfruttata avrebbe potuto avere (forse) un risultato positivo e in tempi più rapidi.

Nel 2013 la conciliazione, presso il Co.Re.Com. Liguria ha portato a “restituire” complessivamente ai cittadini ai cittadini liguri una somma di **530.000** euro.

Problematiche

Le principali problematiche riscontrate nelle istanze di conciliazione presentate al Co.Re.Com. Liguria riguardano la **contestazione delle fatturazioni**. Seguono la **sospensione o interruzione del servizio telefonico**, la **mancata portabilità relativa alla telefonia fissa – NPF**, il **malfunzionamento** e i **disservizi telefonici**, ecc.

Tra le altre principali cause di contrasto tra utenti ed operatori di telecomunicazione rimangono anche in primo piano le questioni legate alla fornitura Adsl, con particolare riferimento alle zone non fornite del servizio o ai malfunzionamenti dello stesso.

Valutazioni finali e criticità

La **mancata esecuzione dei verbali d'accordo** da parte di alcuni gestori telefonici, già riscontrata negli anni precedenti, è proseguita anche per il 2013. Infatti, diversi utenti e loro legali si sono rivolti al Co.Re.Com Liguria principalmente per stigmatizzare un comportamento poco corretto del gestore telefonico che, dopo essersi volontariamente obbligato a una prestazione con la conciliazione, non provvede a onorare l'obbligazione nei termini stabiliti.

Una **cattiva gestione dei call center**, una comunicazione non corretta e disfunzionale, unita alla non conoscenza della procedura del reclamo, porta l'utente a bypassare la fase del reclamo: molte richieste di conciliazione in realtà sono reclami.

Una ulteriore criticità riguarda l'**organizzazione dell'attività difensiva da parte dei gestori telefonici**. L'esternalizzazione dell'attività di conciliazione comporta, in qualche caso, difficoltà di comunicazione e relazionale tra gli studi legali esterni e gli uffici amministrativi, commerciali, tecnici e legali dei gestori, che sfocia nella fase conciliativa in istruttorie spesso incomplete, carenti a volte assenti. Tali difficoltà inevitabilmente si ripercuotono sugli esiti delle conciliazioni che si concludono con un mancato accordo. I riconoscimenti che gli operatori hanno concesso a titolo di indennizzo/risarcimento per il disservizio causato hanno spesso assunto una connotazione di standardizzazione con cifre relativamente basse, con un ristoro forfettario di qualsiasi situazione di disagio patito. La logica dei gestori sembra essere quella di mantenere comunque verso il basso le somme trattate in sede di conciliazione in considerazione del fatto che, per esborsi molto maggiori, ancorché motivabili in virtù del danno riconosciuto, si preferisce affrontare un giudizio civile, o la decisione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (GU14) attendendo che sia un “terzo” ad imporgli il pagamento delle somme dovute.

I.II

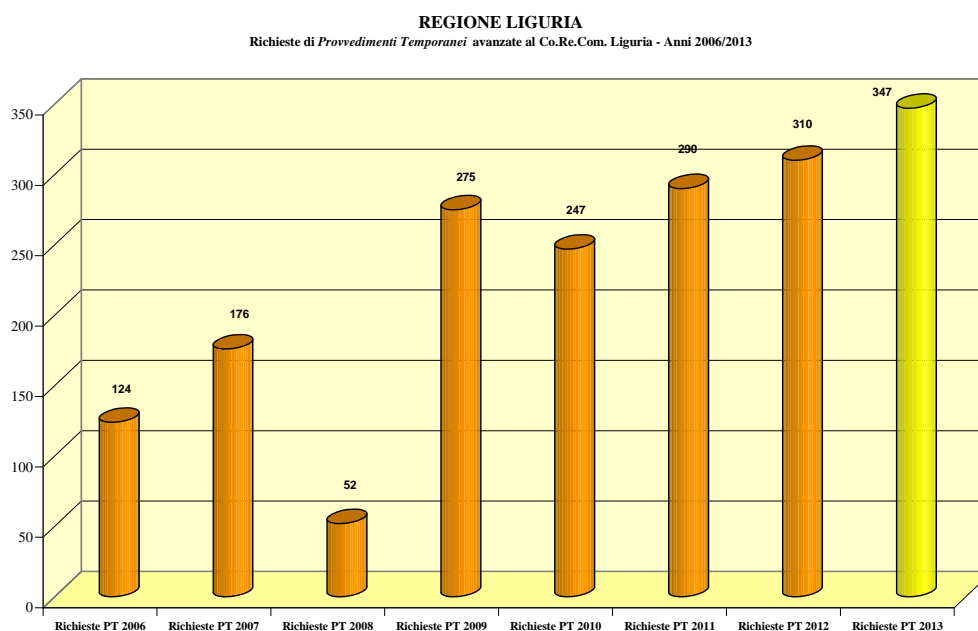
Provvedimenti temporanei per la riattivazione del servizio

Dal maggio 2006, il Co.Re.Com. è stato delegato dall'Agcom ad adottare provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.Re.Com., competente per territorio, l'adozione di *provvedimenti temporanei*.

Il Co.Re.Com. verifica l'ammissibilità della richiesta e la trasmette all'ente gestore, che ha cinque giorni di tempo per presentare eventuali memorie e documentazione. Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta il Co.Re.Com. adotta il provvedimento temporaneo oppure rigetta la richiesta.

Nel corso del 2013 sono state presentate al Co.Re.Com. Liguria **347** istanze per la richiesta di provvedimento temporaneo.



l'attività del Co.Re.Com. relativa ai provvedimenti d'urgenza ha dato i seguenti risultati:

Istanze rigettate per risconto attivo dell'O.C.E.	256
Istanze inammissibili	52

Dall'analisi degli esiti numerici e statistici, emerge che le principali fattispecie che hanno dato luogo a istanze al Co.Re.Com. per provvedimenti temporanei, sono le seguenti:

- migrazione dell'utenza da un operatore ad un altro;
- sospensione del servizio voce o ADSL (es: per motivi di "apparente" morosità dell'utente, per motivi amministrativi od altri motivi di carattere generale);
- guasti del servizio voce o ADSL non risolti entro i termini nei quali il gestore si è impegnato.

Attività di informazione al pubblico Sportello "Chiedilo al Co.Re.Com."

Accanto all'attività di conciliazione e alla gestione delle richieste di provvedimento temporaneo, Il Co.Re.Com. cura anche un'intensa attività di informazione al pubblico.

A questo fine nel corso del 2013 è stato istituito lo sportello "Chiedilo al Co.Re.Com."

Lo sportello è aperto, presso la sede del Comitato, il **lunedì e venerdì**, dalle **9 alle 12**, il **mercoledì** dalle **9 alle 12** e dalle **15 alle 16.30**, lo sportello fornisce al cittadino, negli uffici di **via d'Annunzio 44 a Genova**, informazioni sull'attività di conciliazione, sulle modalità di richiesta di provvedimenti temporanei e sui diritti del consumatore nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica. È possibile avere informazioni **telefoniche** dallo sportello "**Chiedilo al Co.Re.Com.**" anche chiamando - il **martedì** e il **giovedì** dalle 9 alle 12 - il **numero verde gratuito**:



¹³ L'adozione dei provvedimenti temporanei discende in via principale dal mancato riscontro dell'operatore alla richiesta del Co.Re.Com. di fornire memoria e/o documentazione circa l'istanza dell'utente di cui all'articolo 5 comma 3 del Regolamento. Parimenti in taluni casi si è verificato che il provvedimento temporaneo è stato adottato in quanto l'operatore ha fornito delle risposte generiche, annoverate in una forma "ciclostilata" ai fini di un mero adempimento del termine stabilito per fornire riscontro al Co.Re.Com. In pratica la nota di riscontro era priva di qualsiasi elemento di prova, ossia diretto all'assunzione di informazioni che costituiscono prova del fare.

II

Vigilanza sul rispetto dei criteri della normativa relativa alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

Il Co.Re.Com svolge funzioni di vigilanza e di controllo in merito al rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi - sia d'opinione che politici ed elettorali - sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo

le direttive impartite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom).

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono, infatti, essere pubblicati e diffusi sui mezzi di comunicazione di massa unicamente se accompagnati da una Nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento, pubblicato sul sito Internet dell'Autorità (per i sondaggi d'opinione) o sul sito Internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).

L'attività si sviluppa attraverso il monitoraggio d'ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni e prevede la verifica sulla completezza e la correttezza della nota informativa e del documento relativi ai sondaggi e sulla contestualità fra la diffusione dei risultati e l'invio del documento completo alle Autorità di vigilanza nazionali. L'attività di vigilanza svolta dal Co.Re.Com. riguarda le emittenti radiotelevisive locali, i quotidiani e i periodici locali; i sondaggi diffusi su Internet sono invece di esclusiva competenza dell'Agcom, in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale.

Nel corso del 2013 non sono pervenute segnalazioni da soggetti esterni, mentre è stato effettuato un monitoraggio d'ufficio su un campione di sette quotidiani e di dieci televisioni locali, nel periodo dal 19 al 25 giugno.

III

Istruzioni e applicazione della normativa vigente in materia di esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale.

Ogni volta che nel corso di una trasmissione radiotelevisiva locale sono diffuse immagini o sono attribuiti atti, dichiarazioni, affermazioni, o pensieri contrari a verità, la persona, o anche l'ente, l'azienda, l'associazione che si ritiene danneggiata, ha la facoltà di richiedere all'emittente la diffusione di proprie dichiarazioni di smentita. **L'emittente deve garantire, nella diffusione di tale dichiarazione, condizioni paritarie rispetto all'affermazione che ha reso necessaria la rettifica.**

Se l'emittente non accoglie la richiesta, la persona fisica o giuridica, che ritiene di poter esercitare il diritto di rettifica, può rivolgersi al Co.Re.Com. Liguria che, dopo aver verificato la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente l'immediata rettifica.

Qualora l'emittente non effettui, in tempi brevi, quanto richiesto, il Comitato trasmette la documentazione all'Autorità garante per le comunicazioni che ha la facoltà di determinare una sanzione a carico dell'emittente.

La procedura, per garantire l'efficacia della rettifica, ha tempi molto brevi ed è gratuita.

Per quanto riguarda il diritto di rettifica, presso il Co.Re.Com. Liguria, se deve considerarsi positivo il fatto che non siano pervenute e riscontrate violazioni della normativa, è necessario riflettere sul fatto che non siano pervenute istanze di esercizio del diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo locale. La causa va probabilmente imputata alla scarsa conoscenza di questa possibilità di far valere un proprio diritto, che impone, al Co.Re.Com., la necessità di trovare gli strumenti più idonei per attivare una campagna di informazione e di sensibilizzazione.

Nel corso del 2013 non sono state fatte segnalazioni al Co.Re.Com.

IV

La vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme che garantiscono alcuni principi fondamentali, come il diritto all'informazione, il pluralismo sociale e politico, la tutela degli utenti e dei minori.

Il Co.Re.Com. ha il compito di verificare il rispetto di questi principi nel sistema radiotelevisivo locale, mediante il monitoraggio della programmazione delle emittenti del territorio regionale, sulla base di Linee Guida definite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

L'attività di monitoraggio comprende la raccolta sistematica dei dati, la rilevazione e l'analisi delle trasmissioni. L'approccio metodologico può essere quantitativo, per garantire dati oggettivi e facilmente comparabili, oppure qualitativo, per consentire l'analisi del contenuto e di altri elementi, come la struttura e la costruzione della trasmissione, le caratteristiche della conduzione e dei contesti narrativi, lo studio dell'agenda e dei topic trattati, le strategie di montaggio e le scelte linguistiche.

L'attività di monitoraggio svolta nel 2013 ha riguardato le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle Linee Guida: **Area "Obblighi di programmazione"**, **Area "Pubblicità"**, **Area "Tutela dei minori e Garanzia dell'utenza"**

Anche per il 2013 non è stata prevista l'area di monitoraggio relativa al pluralismo politico e sociale.

Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale Anno 2013	
Società che ha svolto il monitoraggio	Geca Italia Srl
Televisioni locali monitorate	6
Totale ore monitorate	1008

E' stato altresì previsto un supplemento di attività di monitoraggio per fornire al Co.Re.Com. l'agenda tematica dei notiziari (delle sei emittenti monitorate), analizzato il telegiornale del *prime time* per fornire:

- la classifica dei macro temi presenti nel notiziario,
- la classifica dei micro temi presenti nel notiziario;
- una breve sintesi descrittiva degli argomenti principali trattati dai singoli notiziari

L'elaborazione dei contenuti è stata realizzata grazie al contributo del personale della struttura a supporto del Co.Re.Com.

Consiglio Regionale - Assemblea legislativa delle Liguria
Co.Re.Com.
Via G. d'Annunzio 44 – 16121 GENOVA
Tel. 0105485734
Fax 0105484984
Mail corecom@regione.liguria.it