



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



RELAZIONE ANNUALE 2017 Art. 10 Convenzione 2018

FUNZIONI DELEGATE

AGCOM – CORECOM LIGURIA

Articolo 5 (Funzioni delegate)

L'Autorità delega al Corecom l'esercizio delle funzioni di seguito indicate:

- a) tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- b) esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32quinquies del Tusmar;
- c) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- d) svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, adottato con delibera n. 173/07/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di “installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità”, limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- e) definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun Corecom, nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;
- f) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



g) vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;

h) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato Registro, secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione. L'attività di vigilanza si espleta attraverso l'accertamento dell'eventuale violazione, anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione all'Autorità della relazione di chiusura della fase istruttoria, ai sensi degli articoli 3, 4, 5, 7, 8 e 9 del "Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni" allegato alla delibera n. 529/14/CONS e secondo le linee guida adottate dall'Autorità, in conformità alla normativa vigente.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



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

Convegno: “INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI RISCHI CONNESSI ALLA NAVIGAZIONE IN INTERNET IN STUDENTI DELLE CLASSI TERZE DELLE SCUOLE MEDIE E DEI LORO GENITORI NELLA REGIONE LIGURIA”, per la presentazione della ricerca finanziata dal Co.re.com. Liguria ed attuata dal DISFOR, Genova 22 settembre 2017.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



B) DIRITTO DI RETTIFICA

Lo scopo del *diritto di rettifica* non è quello di accertare la verità oggettiva, bensì quello di arricchire la notizia divulgata con una verità soggettiva, cioè con l'interpretazione dei fatti resa da colui che si ritiene leso. Secondo molti commentatori una tempestiva rettifica possiede talvolta un'efficacia riparatoria assai maggiore del risarcimento pecuniario del danno.

Nel corso del **2017** il Co.re.com della Liguria ha ricevuto **una** richiesta di rettifica.

La parte "offesa", per il tramite del proprio avvocato, aveva richiesto a questo Comitato di ordinare alla Televisione in questione di provvedere alla rettifica delle affermazioni rese nel corso di un determinato programma televisivo.

L'avvocato della parte "lesa", ai fini procedurali, aveva informato il Co.re.com della Liguria del non accoglimento della richiesta di rettifica in esame, avanzata ai sensi dell'art. 32 quinquies, comma 3, d.lgs. 177/05, da parte dell'emittente coinvolta.

In data 21/6/2017, con Protocollo numero 2017/PG/221310, Il Dirigente del Corecom Liguria ha adottato il relativo Provvedimento con cui è stato ordinato all'emittente in questione di trasmettere, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi, la rettifica alle dichiarazioni rese, preceduta dall'indicazione della pronuncia del Co.re.com Liguria, entro le ventiquattro ore successive alla pronuncia medesima.

L'emittente ha provveduto in data 22 giugno 2017, trasmettendo tale annuncio nel corso dei telegiornali delle ore 19.00-20.30-23.00. Copia del file video contenente la registrazione del comunicato di rettifica con sovrainpressi data, orario di messa in onda e logo dell'emittente è stato prontamente inviato al Co.re.com Liguria.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



C) VIGILANZA SULLA DIFFUSIONE DEI SONDAGGI

L'oggetto di tale attività risulta essere l'universo delle rilevazioni demoscopiche, comprese quelle a carattere politico-elettorale.

Il Corecom esercita la sua competenza su tutte le emittenti radiotelevisive della Liguria e, per quanto riguarda i quotidiani e i periodici, su quelli che rispondono ai criteri individuati dall'Autorità.

L'attività di vigilanza del Corecom si concretizza, qualora sia stata segnalata una violazione, nell'avvio di un procedimento, di cui si dà comunicazione al soggetto che ha pubblicato il sondaggio e che può prevedere l'emissione di un ordine di pubblicazione, integrazione o rettifica dei dati riportati nel sondaggio stesso.

L'attività di vigilanza del Corecom sui sondaggi si esplica sia direttamente sia su segnalazione proveniente da utenti, associazioni e organizzazioni che abbiano ravvisato una violazione della normativa.

Se la denuncia riguarda un organo di stampa locale, il segnalante deve inviare copia dell'articolo oggetto della denuncia.

Nel caso vi sia stata una segnalazione da parte di un soggetto esterno, il Funzionario istruttore comunica allo stesso l'archiviazione o l'avvio del procedimento.

L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale della Liguria ha approvato, in data 11 luglio 2017, il provvedimento di affidamento del servizio di *“vigilanza sul rispetto della normativa che riguarda la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale”* alla **Società Cares S.c.r.l. Osservatorio di Pavia.**



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



D) ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE

Il numero di istanze valide presentate al Comitato nel 2017 sono risultate complessivamente n. **2212**, confermando la continua ed ininterrotta crescita dal 2004 (primo anno di attività), anno nel quale risultavano presentate n. **88** istanze.

Le istanze di conciliazione nel 2017 vedono TIM SPA come prima compagnia telefonica per numero di istanze presentate al Co.Re.Com. Liguria.

Nel dettaglio:

TABELLA 2017

TIM	743
VODAFONE	454
WIND-H3G	527
FASTWEB	222
ISTANZE CONGIUNTE tra Operatori di Comunic Elettr.)	99
BT ITALIA	18
TISCALI	64
SKY	24
RTI-MEDIASET PREMIUM	13
ULTRACOMM	2
LINKEM	2
Altri Operatori/Utenti risultanti come convenuti	44

(dati estratti dagli elenchi a disposizione degli Uffici CORECOM)

Si evidenzia che le istanze “congiunte”, ovvero quelle presentate verso più compagnie, ammontano complessivamente a n. **99**.

Resta tendenzialmente invariato il dato della tipologia di contratto, ovvero quello residenziale o business.

Delle istanze pervenute al Co.Re.Com, la stragrande maggioranza riguarda l'**utenza privata (72%)**, mentre l'**utenza business** si attesta al **28 %**.

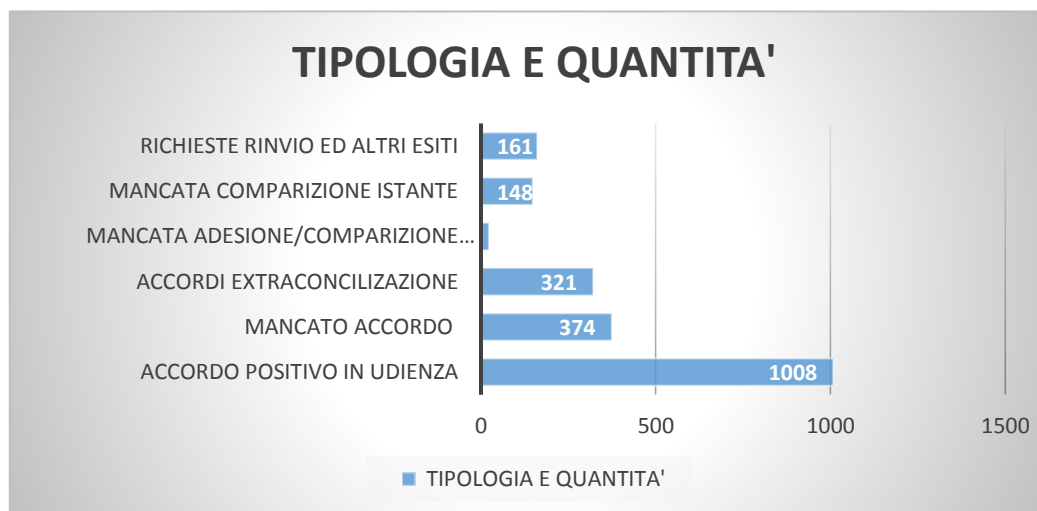


Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



Nel corso del 2017 il Co.Re.Com. ha convocato **2035 udienze di conciliazione**, che hanno dato i seguenti esiti:

Accordo (esito positivo) in udienza	1008
Mancato accordo (esito negativo)	374
Accordi extraconciliazione	321
Mancata adesione/mancata comparizione Parte Convenuta	23
Mancata comparizione istante	148
Richieste rinvio e/o altri esiti (rinun, archiv, procedure in corso, ecc.)	161



Relativamente alle **sole udienze di conciliazione, tenute presso il Co.Re.Com. Liguria, su 2035 udienze** convocate (tenuto conto delle richieste di rinvio o altre procedure) i risultati sono stati:

Positivi	1329
Negativi	397
Mancata comparizione delle parti	171



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



- Tempo medio intercorrente tra la data di deposito dell'istanza e la convocazione dell'udienza: circa **60 gg.**

(dalle giornate risultanti sono stati apportati i seguenti fattori medi di correzione) :

- Pausa periodo natalizio (gennaio) e periodo pasquale : 12 gg
- Pausa estiva : 40 gg
- Pausa periodo natalizio (dicembre) : 10 gg

- Percentuale di udienze concluse con accordo positivo: circa il **70 %**

- Valore economico complessivo registrato e oggetto degli accordi positivi trattati: circa **535.000 €**



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



E) DEFINIZIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONTROVERSIE

La definizione della controversia segue un tentativo di conciliazione non andato a buon fine, anche solo parzialmente, e ha lo scopo di richiedere al Corecom una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.

L'attività di definizione è, al pari della conciliazione, completamente gratuita per il cittadino e si caratterizza per un procedimento particolarmente 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 di presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori utili a definire i contenuti delle controversie.

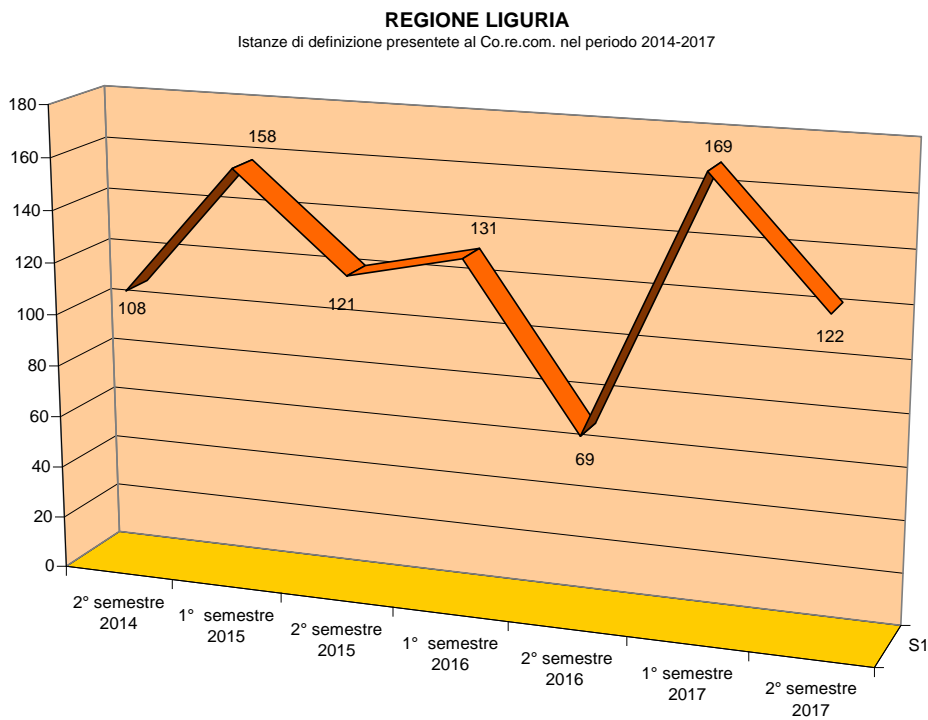
L'udienza di discussione si svolge nel caso in cui sia necessario chiarire alcuni elementi utili per la decisione della controversia e prevede la partecipazione dell'utente e dell'operatore, che sono invitati ad illustrare le rispettive posizioni alla presenza di un funzionario del Co.re.com.. Se nel corso dell'udienza l'utente e l'operatore trovano un accordo, si redige un verbale di accordo, sottoscritto dalle parti, che è titolo esecutivo degli impegni presi dalle parti. 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 fase di decisione prevede l'adozione di un provvedimento amministrativo con cui si risolve la controversia. Il provvedimento può prevedere la condanna dell'operatore ad annullare fatture emesse, a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi degli operatori, da disposizioni normative o delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il provvedimento amministrativo che decide la controversia è un ordine che viene notificato all'utente e all'operatore, pubblicato sul sito internet del Corecom e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. 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 comunicazione.



Nel corso del 2017 sono pervenute al Co.Re.Com. Liguria **291** (91 in più rispetto al 2016) istanze di definizione.

2° semestre 2014	108	Totale 2014: 108
1° semestre 2015	158	
2° semestre 2015	121	Totale 2015: 279
1° semestre 2016	131	
2° semestre 2016	69	Totale 2016: 200
1° semestre 2017	169	
2° semestre 2017	122	Totale 2017: 291



Nel corso del 2017 l'andamento di presentazione mensile delle istanze di definizione si è attestato sul dato di 24,25, con il seguente andamento per singolo mese: gennaio 28, febbraio 36, marzo 28, aprile 31, maggio 25, giugno 21, luglio 21, agosto 8, settembre 13, ottobre 34, novembre 21, dicembre 25.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



L'andamento mensile – relativo alle istanze presentate al Co.Re.com. nel corso del 2017 - ha dato il seguente risultato:

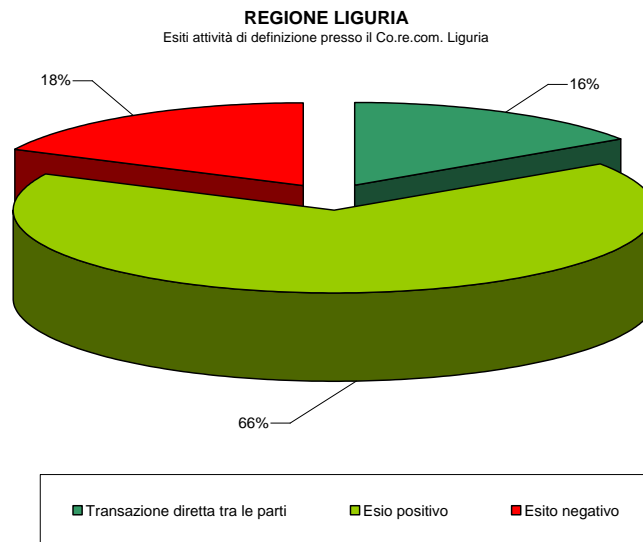


Nel corso del 2017 si è confermato il trend positivo dei risultati raggiunti negli anni precedenti

Nel 2017 gli esiti (sulla base dei procedimenti 2017 conclusi nell'anno), hanno dato il seguente risultato: la transazione diretta tra le parti e gli esiti positivo nelle udienze di discussione hanno raggiunto l'81%; gli esiti negativi - che hanno poi dato luogo alle decisioni del Comitato - hanno raggiunto il 16%.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria

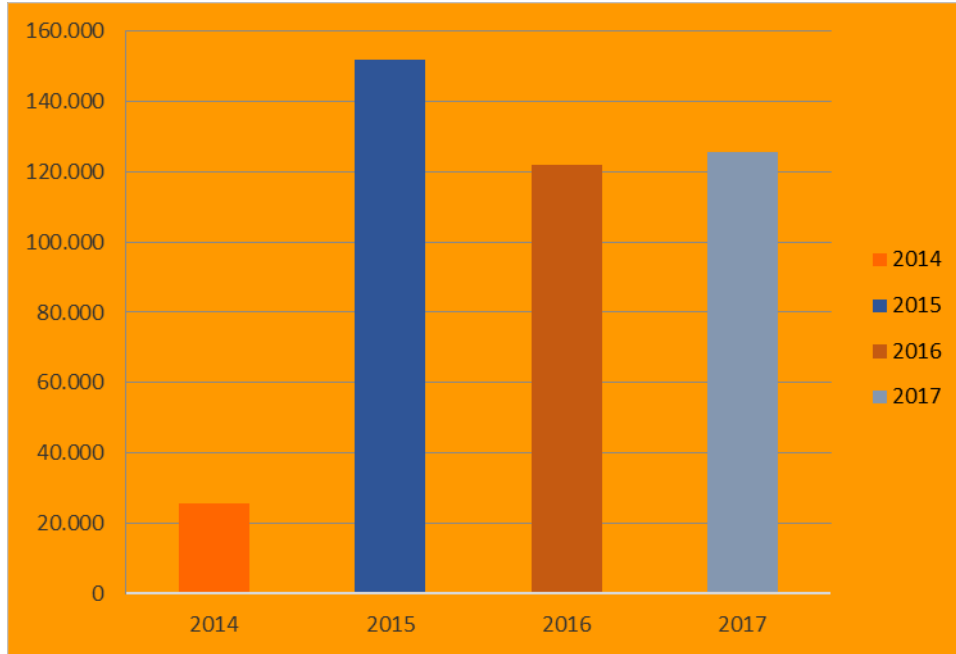


Nel 2017 il Co.Re.Com. Liguria ha cercato di valorizzare la ricerca dell'accordo tra le parti, attivando iniziative che consentano di continuare a trattare, attraverso contatti diretti e facilitando il dialogo tra le parti, anche in caso di esito negativo dell'udienza di discussione; confortati anche dal fatto che Agcom, nella rilevazione statistica richiesta ai Co.Re.Com., contempli la categoria "transazioni a seguito dell'udienza", si ritiene utile mantenere detta possibilità operativa, incrementando anzi l'impegno a ricontattare le parti dopo la discussione conclusasi infruttuosamente, se emergono possibilità di accordo non esplorate. Pur trattandosi di attività che dovrebbe concludersi con una decisione amministrativa del Co.Re.Com., aver ottenuto quasi l'80% delle istanze si concludesse con un accordo tra le parti, è rilevato come fattore altamente positivo, in quanto, frutto di un lavoro di *mediazione* che ha consentito, nella maggior parte dei casi il raggiungimento di un'equità sostanziale laddove, come già rilevato, ci si trova di fronte a due soggetti, il cittadino-utente e una società di telecomunicazioni, con posizioni di partenza fisiologicamente squilibrate.

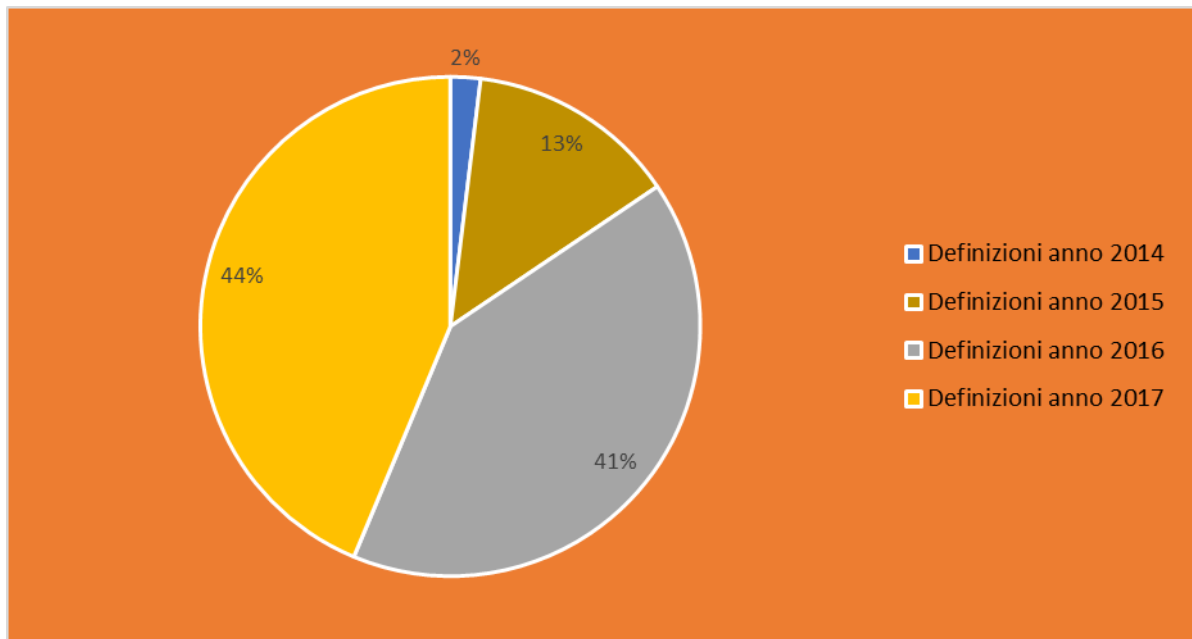
Dal 2014 ad oggi, gli accordi raggiunti direttamente tra le parti, o raggiunti in sede di udienza di discussione, hanno raggiunto la somma di circa **430.000** euro, di cui **125.523** nel 2017.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



Dal 2014, anche i provvedimenti amministrativi di definizione, sono andati via via aumentando. Nel 2017 i provvedimenti approvati dal Co.re.com. sono stati 45.

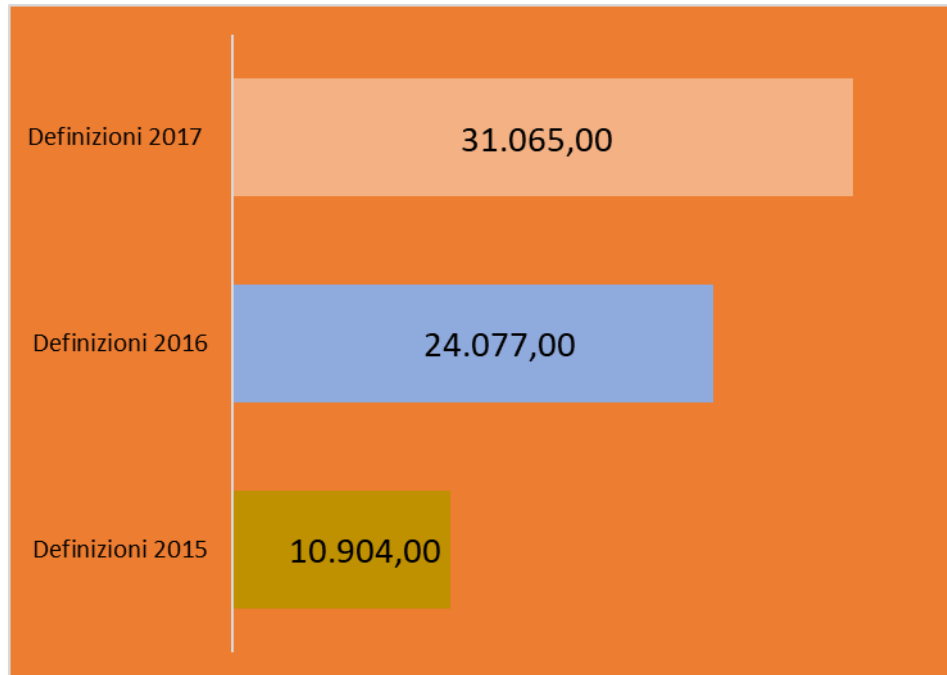




Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



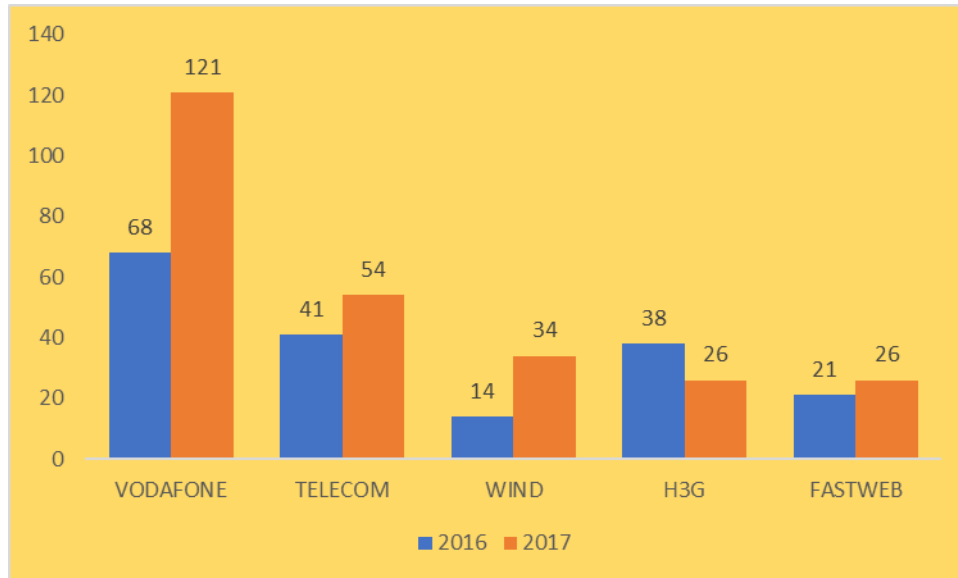
Dal 2014 ad oggi, i provvedimenti amministrativi, approvati dal Co.Re.Com. hanno permesso di restituire ai cittadini liguri la somma di circa **67.000** euro, di cui **31.065** nel 2017.



Diversi sono stati gli operatori coinvolti dalla diverse istanze, presentate al Co.Re.Com. Il grafico che segue confronta i dati 2016/201, relativi alle istanze di definizione suddivisi per i principali operatori:



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



Per quanto riguarda gli oggetti dei diversi contenziosi, a farla da padrone, almeno presso il Co.Re.Com. Liguria, è la **contestazione della fatturazione** e la **migrazione ad altro operatore**, seguono:

- guasto/malfunzionamento del servizio,
- ritardo/mancata attivazione servizi/trasloco servizi,
- servizi televisivi a pagamento, Interruzione/sospensione del servizio,
- modifiche contrattuali.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso

Anche nel corso dei procedimenti per la definizione della controversia è possibile richiedere al Co.Re.Com. di 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 2017, relativamente all'attività di definizione della controversia sono state presentate al Co.Re.Com. Liguria **37** istanze per la richiesta di provvedimento temporaneo. L'esito istruttorio ha dato i seguenti risultati:

Istanze di provvedimento temporaneo	7
- Inammissibili/improcedibili	0
- Accolte dall'operatore	5
- Rigettate	0
- Risolte con provvedimento temporaneo	2
- Segnalazioni a Agcom di inottemperanza	0



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



F) 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 indicazioni 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, del linguaggio e di altri elementi, come la struttura della trasmissione, le caratteristiche della conduzione, gli argomenti trattati.

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2016 ha riguardato le diverse aree tematiche individuate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale; obblighi di programmazione; pubblicità; garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

La parte di attività legata alla rilevazione dei dati, è stata affidata a una società esterna, l'Osservatorio di Pavia, istituto di ricerca specializzato nell'analisi della comunicazione nei media.

Le aree di monitoraggio della programmazione dell'emittenza televisiva locale sono individuate in:

1. **obblighi di programmazione**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi cui esse sono soggette dalla normativa vigente in tema di programmazione anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari; 2. **pubblicità**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti della normativa in riferimento alla trasmissione dei messaggi pubblicitari con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento e ai divieti;

3. **tutela dei minori**, relativa al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia e, nello specifico, dei codici di autoregolamentazione recepiti dal legislatore (Codice TV e Minori e Codice Media e Sport);

4. **garanzie dell'utenza**, relativa al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia come declinate dalla normativa regolamentare adottata dall'Autorità (pornografia, dignità della persona, rappresentazioni vicende giudiziarie);

5. **rispetto del pluralismo socio-politico**, relativo all'osservanza da parte delle emittenti dei principi generali posti a base dell'esercizio della* comunicazione radiotelevisiva. Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti:

- il rispetto del *pluralismo socio-culturale* che prevede la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
- il rispetto del *pluralismo politico-istituzionale* che è specificamente riferito ai soggetti politici e istituzionali regolato dalle disposizioni sulla cd *par condicio*.



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



Le emittenti monitorate (punti 1-4) sono state le seguenti:

ANTENNA BLU	12 – 18 aprile 2017
TELELIGURIA SUD (*)	10– 16 maggio 2017
LIGURIA TV	14 – 20 giugno 2017
TELETURCHINO (*)	12 – 18 luglio 2017
ENTECCA TV	13 – 19 settembre 2017
WELCOME LIGURIA	11 – 17 ottobre 2017

(*) emittente comunitaria

Relativamente al punto 5 (par condicio) le emittenti monitorate sono state

PRIMOCANALE	13 maggio – 9 giugno 2017
WELCOME LIGURIA	13 maggio – 9 giugno 2017



Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria



H) REGISTRO OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE

Nel periodo dal 1 gennaio 2017 fino a metà del mese di marzo dello stesso anno hanno continuato ad occuparsi del Registro Operatori della Comunicazione il Signor Mauro Teso e la dottoressa Afra Serini, successivamente sostituiti dalla signora Monica Farinelli (funzionario che cura l'istruttoria del Registro Operatori della Comunicazione), supportata dalla collega Sig.a Carà Maria.

Come primo impatto la sottoscritta Monica Farinelli e la collega, ancora comunque supportate dal collega Teso, si sono trovate ad affrontare, come, si presume, i colleghi degli altri Comitati, la problematica legata all'iscrizione al Registro da parte di *“tutti gli operatori economici esercenti l'attività di call center su numerazioni nazionali nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center”*, così come previsto dalla deliberazione AGCOM N. 1/17Cons, sia per quanto riguarda la natura degli operatori economici e sia per l'individuazione dell'attività di call center all'interno di un'altra attività economica, tenuto conto di quanto stabilito *dall' art. 1, lettera d, delibera Agcom 79/09/csp* : *“ call center : un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con gli utenti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta)”*.

Di fatto, dopo il corso di aggiornamento di due giorni tenuto alla sottoscritta e alla collega presso AGCOM Napoli da parte del dott. Di Giulio e del dott. La Sala, abbiamo ottenuto diversi chiarimenti in proposito e non solo.

L'istruttore amministrativo si occupa di scaricare le istanze, protocollarle tramite il nostro sistema “e-grammata” e, una volta che il funzionario ha esperito l'istruttoria e redatto il conseguente provvedimento, di redigere la lettera di accompagnamento firmata, assieme al provvedimento, dalla Dirigente dottoressa Beatrice Corradi. Si procede poi alla scansione ed all'invio, tramite PEC all'operatore ed infine a caricare il documento sul software BO Roc.

In ultima istanza il funzionario provvede alla firma digitale del provvedimento.

A partire dal mese di ottobre l'attività in parola è stata seguita dalla Sig.a Maria Carà e dalla Dirigente Dott.ssa Corradi, in quanto la sottoscritta è stata trasferita presso l'Ufficio del Difensore Civico.

Da un punto di vista delle istanze di iscrizione al Registro, a partire dal 1.1.2017 fino al 31.12.2017 compreso abbiamo ricevuto n. 70 nuove domande d'iscrizione, di cui 1 sospese, in attesa degli adempimenti del caso da parte degli interessati e 4 improcedibili.

Il numero dei soggetti cancellati è di 8 operatori.

Nel primo semestre del 2017 questo Ufficio ha provveduto ad inviare a tutti gli operatori iscritti al Registro una nota tesa a ricordare gli obblighi di comunicazione annuale. Giova ricordare che tali comunicazioni vengono inviate esclusivamente ad AGCOM, mentre sarebbe auspicabile, come già rimarcato in passato dai colleghi, che anche il Co.re.com ne fosse a conoscenza.

Corecom: LIGURIA

Sezione I - Conciliazioni

CONCILIAZIONI	I sem.	II sem.	TOT 2017
A) Istanze di conciliazione pervenute	1.072	1.140	2.212
di cui Telecom Italia	372	371	743
di cui Wind/TRE	280	247	527
di cui Vodafone	241	213	454
di cui H3G			0
di cui Fastweb	121	101	222
di cui Tiscali	41	23	64
di cui Linkem	0	2	2
di cui altro	37	46	83
A1) Istanze inammissibili / improcedibili	14	-4	10
B) Conciliazioni concluse con esito positivo [Σ B1)+B2)]	707	622	1.329
B1) Esiti positivi per accordo pre-udienza	145	176	321
B2) Esiti positivi per accordo in udienza	562	446	1.008
C) Conciliazioni con Esito negativo [Σ C1) + C2)]	223	174	397
C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'operatore	6	17	23
C2) Esito negativo per mancato accordo	217	157	374
D) Archiviazione per mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti	74	74	148
Tempi medi di svolgimento del procedimento di conciliazione (dalla data di protocollo in entrata dell'istanza alla data del verbale di conciliazione (positivo o negativo) o del provvedimento di archiviazione, con esclusione degli accordi pre-udienza non formalizzati dal Co.re.com.	97	60	
PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN FASE DI CONCILIAZIONE			
E) Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	116	139	255
E1) Istanze inammissibili	8	9	17
E2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	0	0	0
E3) Rigetto dell'istanza	108	87	195
E4) Provvedimenti temporanei adottati	15	43	58
Con riferimento all'item B2 - Valore medio delle conciliazioni (rapporto tra il valore complessivo dei crediti riconosciuti dagli operatori in udienza ed il numero delle controversie conciliate)	293	228	263

Sezione II - Definizione delle controversie

	I sem.	II sem.	TOT 2017
A) Istanze di definizione pervenute	169	122	291
A1) Inammissibilità	11	22	33
A2) Archiviazione per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	18	9	27
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [Σ B1)+B2)]	86	38	124
B1) Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza	86	38	124
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	0	0	0
C) Provvedimenti decisori [Σ C1)+C2)]	25	19	44
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c.7 del regolamento	0	0	0
di cui relative a istanze del 2015			0
di cui relative a istanze del 2016			0
di cui relative a istanze del 2017	0		0
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c.7 del regolamento	25	19	44
di cui relative a istanze del 2015	0	6	6
di cui relative a istanze del 2016	25	6	31
di cui relative a istanze del 2017	0	7	7

Tempi medi di svolgimento del procedimento di definizione (dalla data di protocollo in entrata dell'istanza alla data del provvedimento di definizione o della transazione, con esclusione degli accordi non formalizzati presso il Co.re.com.)	109	120	
--	-----	-----	--

D) Istanze di provvedimenti temporanei	4	3	7
D1) Inammissibilità	0	0	0
D2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	0	0	0
D3) Rigetto dell'istanza	2	3	5
D4) Provvedimenti temporanei adottati	2	0	2

Con riferimento all'item C) - Valore medio dei provvedimenti decisori (rapporto tra totale delle somme dovute dagli operatori in esecuzione dei provvedimenti di definizione e il numero dei provvedimenti stessi)	1.000		

Sezione III - Roc

	I sem.	II sem.	TOT 2017
A) Domande di iscrizione	55	13	68
A1) Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	2		2
B) Domande d'iscrizione in istruttoria	2	1	3
B1) Richieste di integrazione in ambito di iscrizione	38	7	45
C) Nuove iscrizioni (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	51		51
D) Comunicazioni annuali ricevute	44		44
E) Note di sollecito per aggiornamento posizione ROC	0	0	0
F) Procedimenti di cancellazione (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC) [Σ F1)+F2]	2	4	6
F1) cancellazioni d'ufficio a seguito di verifiche	0	0	0
F2) istanze di cancellazione	2	4	6
G) Richieste di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0	0	0

Sezione IV - Vigilanza su emittenti locali e pubblicità istituzionale

	I sem.	II sem.	TOT 2017
Pluralismo			
a) Numero di ore monitorate*	720	0	720
b) Numero di emittenti monitorate*	2	0	2
c) Numero procedimenti avviati**	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0
Obblighi di programmazione			
a) Numero di ore monitorate*	336	672	1.008
b) Numero di emittenti monitorate*	2	4	6
c) Numero procedimenti avviati**	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0
Pubblicità			
a) Numero di ore monitorate*	336	672	1.008
b) Numero di emittenti monitorate*	2	4	6
c) Numero procedimenti avviati**	0	0	0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0	0	0

Garanzie dell'utenza (inclusa la tutela dei minori)			
a) Numero di ore monitorate*	336	672	1.008
b) Numero di emittenti monitorate*	2	4	6
c) Numero procedimenti avviati**	0		0
c1) di cui conclusi con relazione all'Agcom***	0		0
B) Totale emittenti monitorate (nelle diverse aree)	4	4	8
C) Totale procedimenti tv avviati	0	3	3
C1) di cui conclusi	0	1	1

* Per la corretta imputazione dell'attività al semestre indicato si faccia riferimento alla data di trasmissione dei programmi monitorati. ** Per la corretta imputazione dell'attività al semestre indicato si faccia riferimento alla data dell'atto di accertamento/contestazione. ***Per la corretta imputazione dell'attività al semestre indicato si faccia riferimento alla data del protocollo con cui la relazione conclusiva è trasmessa all'Autorità



SONDAGGI	I sem.	II sem.	TOT 2017
Numero di soggetti controllati*			0
Numero procedimenti avviati**			0
Di cui conclusi con relazione all'Agcom***			0
RETTIFICA			
Istanze pervenute	1		1
Archiviazioni	0		0
Ordini di rettifica adottati	1		1

* Per la corretta imputazione dell'attività al semestre indicato si faccia riferimento alla data delle pubblicazioni monitorate. ** Per la corretta imputazione dell'attività al semestre indicato si faccia riferimento alla data di avvio del procedimento. ***Per la corretta imputazione dell'attività al semestre indicato si faccia riferimento alla data del protocollo con cui la relazione conclusiva è trasmessa all'Autorità