Allegato alla deliberazione Co.Re.Com. n. 6 del 29 marzo 2017

CO.RE.COM. LIGURIA
CONSUNTIVO
ATTIVITÀ
2016

INDICE

Presentazione del Presidente del Co.Re.Com. Liguria Pag. 3

PARTE PRIMA – IL CO.RE.COM. LIGURIA: L'ORGANIZZAZIONE E LE RISORSE Pag. 5
I I Comitati regionali per le comunicazioni Pag. 5
II Il Co.Re.Com. Liguria Pag. 7
III Composizione del Co.Re.Com. Pag. 9
IV Organizzazione del Co.Re.Com. Pag. 10
V Le risorse del Co.Re.Com. Pag. 11
VI Riunioni Co.Re.Com – Anno 2016 Pag. 12

PARTE SECONDA: ATTIVITA' PROPRIA Pag. 13
Presentazione Pag. 13
I Vigilanza in par condicio Pag. 14
II Contributi MI.S.E. alle tv locali Pag. 15
III Progetto "Minori e multimedialità" Pag. 17
IV 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 Pag. 18
V Il Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com. Pag. 19
VI Accesso radiotelevisivo Pag. 20
VII Logo del Co.Re.Com. Liguria Pag. 21
VIII Comunicazione esterna Pag. 23
IX Formazione personale Struttura a supporto Pag. 24

PARTE TERZA: ATTIVITA' DELEGATA Pag. 25
Presentazione Pag. 25
I La conciliazione presso il Co.Re.Com. nelle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti Pag. 26
II Sportello informativo Pag. 32
III La definizione amministrativa delle controversie Pag. 33
IV La vigilanza del Co.Re.Com. Liguria sulla programmazione radiotelevisiva locale Pag. 39
V Registro degli operatori di comunicazione (ROC) Pag. 41
VI Vigilanza sul rispetto dei criteri della normativa relativa alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale Pag. 43
VII Istruzioni e applicazione della normativa vigente in materia di esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale Pag. 44

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.

Anche nel 2016 il Co.Re,Com, ha espletato i compiti relativi alle funzioni proprie e delegate, previste dalla legge istitutiva, dall'AGCOM nonché dai Decreti Ministeriali del Ministero per lo Sviluppo Economico. Per quanto concerne la funzione di controllo sul sistema di informazione, il Comitato ha vigilato sul rispetto della par condicio.

L'attività del Co.Re.Com. è stata diretta anche al sostegno delle imprese, attraverso la predisposizione dell'istruttoria per il pagamento dei contributi alle emittenti televisive locali, nonché ai rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi autogestiti a titolo gratuito. Inoltre, il Comitato ha esercitato la sua funzione di supporto ai cittadini, che si è estrinsecata nella vigilanza sul rispetto della normativa che tutela i minori nella programmazione radiotelevisiva locale e nella fondamentale attività di conciliazione e di definizione delle controversie delle possibili controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale. La realizzazione delle attività programmate e lo svolgimento degli adempimenti istituzionali del Corecom sono preventivamente autorizzati e regolati con deliberazioni che l'organismo approva collegialmente nel corso delle sedute.

La Relazione sull'attività svolta dal Comitato regionale per le comunicazioni nell'anno 2016 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 nuova Convenzione del 20 giugno 2014, con la quale sono state trasferite, da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, una nuova 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 un ringraziamento particolare va al Dott. Augusto Pessina, per la sua preziosa collaborazione come Dirigente del Comitato, alla Dott.ssa Afra Serini per la sua collaborazione alla gestione di importanti funzioni del Comitato. Desidero ringraziare anche la Dott.ssa Maria Pia Caruso, per aver garantito, nella sua qualità di Dirigente 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

Allo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, è stato previsto[1] che i Comitati regionali per le comunicazioni operino come organi funzionali dell'Autorità.
Con delibera n. 52/99/CONS l'Autorità ha individuato gli indirizzi generali relativi ai requisiti richiesti ai componenti, alle incompatibilità, all'organizzazione e al finanziamento dei suddetti Comitati regionali affinché possano proficuamente esercitare le funzioni delegate mentre le materie di propria competenza delegabili ai Co.Re.Com. sono state riportate nel regolamento approvato con delibera n. 53/99/CONS.
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, è stato approvato e sottoscritto un *Accordo Quadro*, ora sostituito da quello sottoscritto il 4 dicembre 2008, con il quale le parti hanno ribadito i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, individuato le materie delegabili e i programmi di attività e le risorse finanziarie, rinviando a singole convenzioni per la disciplina dei rapporti tra l'Autorità e gli Organi locali competenti come individuati dalle leggi regionali.
In esecuzione dell'Accordo quadro del 2003 sono state delegate, attraverso la sottoscrizione di convenzioni bilaterali, le materie c.d. "**di prima fase**" ossia:
a) la vigilanza in materia di tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;

---

[1] L'articolo 1, comma 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249 , recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", recita: "*riconoscendo le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, sono funzionalmente organi dell'Autorità i comitati regionali per le comunicazioni, che possono istituirsi con leggi regionali entro sei mesi dall'insediamento, ai quali sono altresì attribuite le competenze attualmente svolte dai comitati regionali radiotelevisivi.*
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, individua gli indirizzi generali relativi ai requisiti richiesti ai componenti, ai criteri di incompatibilità degli stessi, ai modi organizzativi e di finanziamento dei comitati..... 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 adotta un regolamento per definire le materie di sua competenza che possono essere delegate ai comitati regionali per le comunicazioni".

b) la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
c) l'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;
d) l'esperimento del tentativo di conciliazione obbligatorio nell'ambito delle controversie tra organismi di telecomunicazioni e utenti;
Il successo della sperimentazione della 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 ha consentito il decentramento di 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 (ROC);
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.
Le materie di cui ai punti precedenti sono delegate ai Comitati mediante specifiche convenzioni bilaterali. Inoltre, l'Agcom ha emanato delle linee guida per l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com. che garantiscono l'armonizzazione del sistema, fermo restando la funzione di coordinamento e di indirizzo in capo all'Autorità, e facilitano l'applicazione uniforme delle funzioni stesse su tutto il territorio nazionale.

II

Il Co.Re.Com. Liguria

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Liguria svolge unzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni sul territorio della regione e indirizza la propria attività alla comunità regionale ligure, in particolare ai cittadini, alle associazioni, alle imprese, agli operatori delle telecomunicazioni e al sistema dei media locali.
Il Co.Re.Com., così come è definito dalla legge istitutiva:

1. è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni al fine di assicurare a livello territoriale regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni;
2. ai sensi dell'articolo 73 dello Statuto regionale, è autorità indipendente di garanzia con funzioni di consulenza e di gestione nei confronti della Regione, secondo le disposizioni della presente legge;
3. oltre alle funzioni proprie ed alle funzioni delegate, svolge le attività affidategli da leggi o provvedimenti statali e regionali.

Tra le funzioni proprie, conferitegli dalla normativa nazionale e regionale e da provvedimenti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sono particolarmente importanti:
a) la 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) le 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) le attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;
d) la 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.
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 e alle imprese**, ed in particolare:

- **favorisce i tentativi di accordo nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti attraverso la conciliazione;**

- **definisce la controversia insorta tra i gestori dei servizi di telecomunicazioni, a seguito di esito negativo del tentativo di conciliazione;**
- **gestisce il Registro degli operatori di comunicazione (ROC), l'anagrafe degli operatori di comunicazione presenti in Liguria al fine di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto delle norme sulla disciplina anticoncentrazione, la tutela del pluralismo informativo.;**
- **vigila sul rispetto delle norme in materia di tutela dei minori, nel settore radiotelevisivo locale;**
- **tutela il diritto del cittadino di rettificare notizie errate, incomplete o fuorvianti diffuse dalle tv locali.**

Questa attività è anche il frutto della nuova convenzione, sottoscritta il 24 giugno 2014, attraverso la quale il Co.Re.Com. Liguria ha acquisito nuove deleghe da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni tra cui la delega in materia di definizione delle controversie che rappresenta una delega particolarmente importante, **costituendo la seconda fase del procedimento di conciliazione nei contenziosi tra utenti e gestori di telefonia e di telecomunicazioni**. Il procedimento di definizione è alternativo al ricorso giurisdizionale e si conclude con un **provvedimento decisorio del Co.Re.Com. che ha valore vincolante tra le parti (operatore/utente) al pari di una sentenza**.

Il Co.Re.Com. ha confermato, anche per il 20156 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 procedimenti di competenza del Comitato e con i soggetti collettivi che operano nel campo delle comunicazioni e dell'informazione).

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.

III

Composizione del Co.Re.Com.

Il Co.Re.Com. Liguria è composto dal Presidente e da altri due componenti scelti tra persone dotate di alta e riconosciuta professionalità e competenza anche nel settore delle comunicazioni, che diano garanzia di indipendenza sia dal sistema politico istituzionale sia dal sistema degli interessi di settore delle comunicazioni.
Il Presidente del Co.Re.Com. è individuato dal Presidente del Consiglio regionale - Assemblea Legislativa, d'intesa col Presidente della Giunta regionale.
I tre componenti sono eletti dal Consiglio regionale - Assemblea Legislativa, a scrutinio segreto, con la maggioranza dei due terzi dei Consiglieri assegnati.
I componenti del Co.Re.Com., tra cui il Presidente, durano in carica cinque anni e sono rieleggibili limitatamente ad un solo mandato.
Dal **2 luglio 2013** il Co.Re.Com. Liguria risulta così composto:

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

IV

Organizzazione del Co.Re.Com.

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 sono stati dirigenti la Dott.ssa **Alfra Serini** e successivamente il Dott. **Augusto Pessina**

Nel corso del 2016 hanno collaborato all'attività del Comitato:

1. **Paolo Bertuglia**
2. **Maria Carà**
3. **Alfredo Cigala**
4. **Maria Del Genio**
5. **Roberto Rodolfo De Lorenzi**
6. **Monica Farinelli**
7. **Alberto Filippi**
8. **Mario Oppedisano**
9. **Josè Scanu**
10. **Tiziana Salvatori**
11. **Mauro Teso**
12. **Gabriella Ventre**

Anche il 2016 si è caratterizzato per il costante impegno del Comitato per migliorare, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, la propria struttura 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.

Si tenga presente che il Co.Re.Com è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per assicurare a livello territoriale regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia; e buona parte dell'attività delegata da Agcom è finalizzata a garantire l'attuazione dei diritti e degli interessi dei cittadini-utenti, avendo come obiettivo la formazione di una "*cultura della garanzie*" che possa disincentivare condotte commerciali sleali a danno degli utenti nei servizi delle comunicazioni sul territorio regionale.

V

Le risorse del Co.Re.Com.

Le risorse economiche che il Co.Re.Com. dispone per la gestione dell'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 2014.**

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

Per l'attuazione del programma di attività 2016 l'Ufficio di Presidenza ha stanziato risorse a favore del Co.Re.Com. pari ad euro 20.00,00.

Le risorse dell'Autorità, per l'attività delegata, individuate dalla Convenzione che le regola, ammontano a **82.403,23**

VI

Riunioni del Co.Re.Com. – Anno 2016

1.	**18 gennaio 2016**
2.	**28 gennaio 2016**
3.	**15 febbraio 2016**
4.	**26 febbraio 2016**
5.	**8 marzo 2016**
6.	**22 marzo 2016**
7.	**5 aprile 2016**
8.	**21 aprile 2016**
9.	**9 maggio 2016**
10.	**25 maggio 2016**
11.	**31 maggio 2016**
12.	**8 giugno 2016**
13.	**6 luglio 2016**
14.	**27 luglio 2016**
15.	**8 settembre 2016**
16.	**20 settembre 2016**
17.	**4 ottobre 2016**
18.	**18 ottobre 2016**
19.	**28 ottobre 2016**
20.	**3 novembre 2016**
21.	**17 novembre 2016**
22.	**6 dicembre 2016**
23.	**20 dicembre 2016**

PARTE SECONDA

ATTIVITA' PROPRIA

Presentazione

Le funzioni proprie del Co.Re.Com. sono definite dalla 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 istitutiva, il Co.Re.Com. può attivare iniziative che ritenga utili ai propri fini istituzionali o di particolare interesse per la tutela di determinate categorie di persone (ad esempio per la tutela dei minori nei confronti del sistema dei media, ecc.).

I

Vigilanza in *par condicio*

La legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003, introduce una serie di regole, di provvedimenti e di sanzioni in relazione alla comunicazione politica radiotelevisiva (locale e nazionale), ai messaggi politici elettorali su quotidiani e periodici, ai sondaggi, alla comunicazione istituzionale. La normativa in questione e le disposizioni emanate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in occasione di ogni consultazione elettorale precisano i compiti dei Corecom in questo ambito e in particolare:

- la vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della legislazione vigente, del codice di autoregolamentazione 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 relativamente alle trasmissioni a carattere regionale (Tgr);
- l'accertamento delle eventuali violazioni, con la trasmissione dei relativi atti e degli eventuali supporti e la formulazione delle conseguenti proposte all'Autorità per i provvedimenti di sua competenza.

Fra le funzioni di vigilanza e controllo del Co.re.com. si annovera anche l'accertamento di eventuali violazioni nella comunicazione delle amministrazioni pubbliche (la cosiddetta comunicazione istituzionale) in periodo elettorale. L'art. 9 della legge 28/2000 ha infatti introdotto il divieto per tutte le amministrazioni pubbliche, per il periodo che si estende dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, "di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale e indispensabili per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni". Il divieto copre ogni forma di propaganda, con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo effettuata, con il solo limite delle attività svolte dalle Pubbliche amministrazioni a livello impersonale e indispensabili per il buon andamento dell'azione amministrativa.

Nel corso del 2016 il Co.re.com. ha gestito la par condicio relativamente a:

- Referendum popolare abrugativo del 17 aprile 2016,
- Elezioni amministrative del 5 giugno 2016,
- Referendum costituzione del 4 dicembre 2016.

II

Contributi MI.S.E. 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. 448[2], che, nell'ambito delle misure di sostegno all' emittenza,[3] ed anche al fine di incentivare l'adeguamento degli impianti in base al piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva, stanzia, 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.

---

[2] 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".

[3] 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 modalità:

- 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'unità 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..

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 è 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'attività televisiva).

Nel corso del 2016 il co.Re.Com. ha:

- rivisto la graduatoria di cui al Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 7 agosto 2014 - Domanda per l'attribuzione dei benefici previsti alle emittenti televisive locali, per l'anno 2014 (ex art. 45, legge 448/98);

- approvato la graduatoria di cui al Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 6 agosto 2015 - Domanda per l'attribuzione dei benefici previsti alle emittenti televisive locali, per l'anno 2015 (ex art. 45, legge 448/98). – Approvazione graduatoria DEFINITIVA.

III

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 sovraffollamento 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., nel corso di questi anni, di quattro 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.**
- **Indagine conoscitiva Tv e minori – Reggio Children**

Nel 2016 si è attivata l’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,** curata dal Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR) dell’Università di Genova.

IV

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

Nel corso del 2016 si è attivata l'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,** curata
dal Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR) dell'Università di Genova.
La ricerca si propone di utilizzare strumenti di rilevazione e analisi dei dati, che permettano di approfondire la conoscenza riguardo al benessere dei giovani nei loro ambienti di vita quotidiani in relazione al fenomeno delle nuove tecnologie e all'utilizzo delle stesse.
Il progetto ha previsto la compilazione di un questionario strutturato da parte dei ragazzi delle classi terze delle scuole secondarie di primo grado e di un questionario strutturato da parte di ciascun genitore.
A livello scientifico il progetto è coordinato dal DISFOR nelle persone del Prof. Carlo Chiorri e dalla Prof.ssa Nadia Rania, con la collaborazione di altri borsisti per la raccolta dei dati.
I dati definitivi saranno presentati nel 2017.

V

Il Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com.

Il Co.Re.Com. Liguria ha partecipato attivamente al Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com., l'organismo che intrattiene rapporti istituzionali a livello nazionale e promuove buone pratiche realizzate a livello locale dai singoli Comitati regionali. Il ruolo del Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com. è riconosciuto dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni.

VI

Accesso radiotelevisivo

In Liguria i programmi dell'accesso radiotelevisivo sono ripresi a partire da gennaio 2016.
La Legge del 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva", consente a soggetti collettivi organizzati (associazioni di rilevante interesse sociale, culturale, professionale, ecc.; enti locali, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, partiti, sindacati,…) l'accesso ai programmi RAI a diffusione regionale per svolgere attività di comunicazione attraverso trasmissioni autogestite.
L'accesso alle trasmissioni radiofoniche e televisive della Rai regionale è regolato dal Co.Re.Com. Liguria sulla base delle disposizioni normative contenute nella legge sopra richiamata, del Regolamento approvato con deliberazione Co.re.com n. 7 del 10 settembre 2013, del Protocollo d'Intesa sottoscritto tra il Co.Re.Com. ed il Centro di Produzione TV RAI.
I programmi devono essere prodotti in lingua italiana e possono essere realizzati in modo autonomo o con il supporto tecnico gratuito della sede regionale della RAI.
Gli spazi televisivi e radiofonici utilizzati sono i seguenti:

- 30 minuti su RAITRE il sabato a partire dalle ore 10.00
- 20 minuti su RADIOUNO in modulazione di frequenza il sabato a partire dalle ore 23.30

Gli accedenti che hanno presentato istanza, resa ammissibile dal Co.Re.Com. Liguria, al fine di partecipare ai programmi radiotelevisivi dell'accesso a diffusione regionale nel corso dell'anno 2016 sono stati i seguenti:
- 1 trimestre 2016: n. **25** domande per le trasmissioni televisive (di cui 4 autoprodotte), **11** domande per la radio;
- 2 trimestre 2016: n. **27** domande per le trasmissioni televisive (di cui 8 autoprodotte), **10** domande per la radio (di cui 4 autoprodotti);
- 3 trimestre 2016: n. **27** domande per le trasmissioni televisive (di cui 13 autoprodotte), **10** domande per la radio (di cui 3 autoprodotti);
- 4 trimestre 2016: n**. 7** domande per le trasmissioni televisive (di cui 2 autoprodotte), **2** domande per la radio.
Alcune istanze pervenute sono state spostate ai trimestri successivi, dando la priorità alle Associazioni che non avevano mai usufruito dell'accesso radiotelevisivo (come previsto dal Regolamento stesso), a causa della sospensione delle trasmissioni per tornate elettorali o referendarie.

VII

Logo del Co.Re.Com. Liguria

Nel giugno del 2015 il Co.Re.Com aveva deciso di affidarsi ad un concorso pubblico per la selezione di un logo del Comitato, da utilizzarsi su tutto il materiale di comunicazione quale lettere, depliant, volantini, siti web, comunicati stampa, etc.
Il logo doveva possedere le caratteristiche dell'originalità e dell'unicità e doveva essere esteticamente efficace e facilmente distinguibile garantendone la riconoscibilità.
Potevano partecipare a questo concorso pubblico gli iscritti (anno scolastico 2015/2016), alle classi terza, quarta e quinta dei Licei artistici della Regione Liguria.
L'idea di fare riferimento ai licei artistici liguri scaturisce dall'esigenza di poter valorizzare le capacità degli studenti e dare espressione alla propria creatività e capacità progettuale. L'obiettivo è stato raggiunto con circa cento progetti pervenuti al Comitato che hanno fatto emergere l'impegno profuso sia dai ragazzi che dai loro insegnanti.
Nel novembre dello stesso anno il Comitato procedeva a nominare la Commissione Giudicatrice composta da:
- presidente: Prof. Raimondo Sirotti,
- componenti: l'Avv. Christian Moretti, componente del Comitato, e la Dott.ssa Afra Serini, dirigente del Consiglio Regionale.

Hanno partecipato al concorso gli alunni dei licei artistici:
- LICEO ARTISTICO KLEE-BARABINO (GE);
- LICEO ARTISTICO EMANUELE LUZZATI (Chiavari-GE);
- LICEO ARTISTICO "CHIABRERA-MARTINI" (SV).
La Commissione Giudicatrice, riunita il 4 marzo 2016, ha esaminato tutti gli elaborati pervenuti ed ha indicato quale vincitrice del concorso, il progetto presentato da **SOFIA ELENA LUGARO**, del Liceo artistico Chiabrera Martini di Savona.

Il logo è stato presentato ufficialmente il 27 luglio 2016, alla presenza del Presidente del Consiglio Regionale, Bruzzone, dei componenti del Comitato e della vincitrice del concorso.

VIII

Comunicazione esterna

Nel corso del 2016 il Co.Re.Com. ha continuato nella ricerca di compiere un salto di qualità nella propria attività di informazione e comunicazione esterna considerata d'importanza strategica.
Si è cercato di migliorare le *performances* relative alla pubblicizzazione della propria attività. volta a far conoscere ai cittadini liguri nel loro insieme ruolo, funzioni e opportunità derivanti dalle deleghe che il Co.Re.Com. esercita per conto dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.
Si sono attivate le procedure per dotarsi di un nuovo sito internet del Comitato che dovrebbe vedere la luce nel giugno 2017.
Particolare interessa ha ricevuto la campagna pubblicitaria fatta utilizzando l'Azienda Municipalizzata Trasporti, al fine di pubblicizzare la mail chiediloalcorecom@regione.liguria.it.

IX

Formazione personale Struttura a supporto

Il 7 ottobre 2016, è stato presentato alla presenta dell'Autorità per la garanzie nelle Comunicazioni (Dott.ssa Maria Pia Caruso) del Presidente del Co.Re.Com. (Prof. Alberto Maria Benedetti) e della Prof.ssa Valentina Di Gregorio dell'Università di Genova il primo corso di formazione per il personale del Co.Re.Com. Liguria

L'iniziativa – come ha più volte precisato il Presidente Bendetti – ha soddisfatto un'esigenza di arricchimento culturale, giuridico-economico del personale assegnato alla struttura di supporto, che questo Corecom ha sempre ritenuto indispensabile.

Il corso di formazione, è durato 4 mesi (due venerdì al mese), organizzato in due sessioni la prima relativa a:

- nozioni generali di diritto dei consumatori,
- diritto delle telecomunicazioni.

La seconda relativa a:

- strumenti di risoluzione o composizione delle controversie alternativi alla via giudiziaria: la procedura di conciliazione e le sue fasi.

PARTE TERZA

ATTIVITA' DELEGATA

Presentazione

Sulla base della Convenzione stipulata il 20 giugno 2014 tra l'Agcom, il Consiglio regionale e il Corecom Liguria, il Comitato esercita le seguenti funzioni delegate dall'Agcom:

- *la vigilanza in materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;*
- *l'esercizio del diritto di rettifica nel settore radiotelevisivo locale;*
- *la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;*
- *il tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;*
- *la definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche in ambito locale;*
- *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;*
- *la tenuta del Registro degli operatori della comunicazione (Roc).*

Per le prime quattro attività elencate la delega era già stata conferita con la Convenzione stipulata il 19 febbraio 2004; l'acquisizione delle ultime tre deleghe, avvenuta come detto nel 2014, è stato uno dei risultati più significativi conseguiti da questo Corecom, ottenuto grazie alla tenacia posta da tutto il Comitato al perseguimento dell'obiettivo e grazie al supporto della struttura amministrativa e del Consiglio regionale stesso.

I

La conciliazione presso il Co.Re.Com. nelle controversie tra operatori di comunicazione 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 elettroniche[4] tra utenti finali[5] ed operatori[6], inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale[7] ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle Carte dei Servizi.
Il Co.Re.Com. è stato delegato allo 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*".
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 autorità di garanzia sul territorio su delega del Agcom per il quale agisce di nome e di fatto, facilitando l'incontro tra le parti e intervenendo attivamente pone in essere una

---

[4] 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.
[5] 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.
[6] 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.
[7] 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.

possibile soluzione conciliativa tra le parte; il Corecom non agisce da arbitro, non essere sede arbitrale né giurisdizionale. 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 considerato parte debole dalla legislazione e la controparte rappresentata da una società di telecomunicazioni.
Le parti, inoltre, possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori, le quali nell'ambito delle conciliazioni nanti Corecom Liguria sono piuttosto attive.
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.
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 interessato, 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.

L'attività di conciliazione presso il Co.Re.Com. Liguria

Dal 2004, anno di inizio dell'attività conciliativa, le istanze presentate al Comitato, salvo una breve parentesi (anno 2010), sono andate aumentando passando dalle **88** del primo anno (2004) alle **2012** del 2016, attestandosi nell' ultimo periodo, ovvero dal 2013, su un numero di istanze superiore alle **2000** unità.
Le istanze di conciliazione 2016, vedono TIM SPA come prima compagnia telefonica per numero di istanze presentate al Co.Re.Com. Liguria. Nel dettaglio:

TIM	**596**
VODAFONE	**568**
H3G	**236**
FASTWEB	**213**
WIND	**197**
ISTANZE CONGIUNTE TRA O.C.E.	**94**
BT ITALIA	**52**
TISCALI	**33**
SKY	**27**
RTI-MEDIASET PREMIUM	**13**
ULTRACOMM	**9**
LINKEM	**3**
ENEL	**2**

Tra queste ve ne sono i alcune inammissibili.
Si evidenzia che, tra le istanze congiunte ammontanti a 94, il maggior numero di queste coinvolge sempre la compagnia TIM avverso le altre.
Resta tendenzialmente invariato il dato della tipologia di contratto, ovvero residenziale o business, delle istanze pervenute al Co.Re.Com. La stragrande maggioranza riguarda l'**utenza privata con un numero ammontante a 1277** mentre l'**utenza business** si attesta al **numero di 654**.
Nel corso del 2016 il Co.Re.Com. ha convocato 1878 **udienze di conciliazione**, che hanno dato i seguenti risultati:

Accordo (esito positivo) in udienza	**1075**
Mancato accordo (esito negativo)	**315**
Accordi extraconciliazione	**242**
Mancata adesione/comparizione O.C.E.	**11**
Mancata comparizione istante	**139**
Richieste rinvio	

Relativamente alle **sole udienze di conciliazione, tenute presso il Co.Re.Com. Liguria, su 1878** istanze convocate i risultati sono stati:

Positivi	**1317**
Negativi	**326**
Mancata comparizione delle parti	**139**

Tempo medio intercorso tra la data di deposito dell'istanza e la convocazione dell'udienza: primo semestre 115 gg – secondo semestre 84 gg. Si segnala che, a fronte di un primo semestre che ha registrato un tempo medio maggiore rispetto al normale trend di questo Corecom a causa di problematiche esterne (aumento esponenziale di ricorsi contro Telecom/Tim e Vodafone), il secondo semestre, grazie ad uno sforzo considerevole della struttura, ha portato un notevole decremento del tempo medio intercorrente tra la data di presentazione dell'istanza e la data di convocazione dell'udienza. A tal fine il dato di costante decremento è avvalorato dai confortevoli risultati del primo trimestre 2017, che registra un tempo medio attorno ai 60/70 giorni.

Si constata che nel 2016 tutte le Compagnie convocate hanno partecipato direttamente ai tavoli di conciliazione presenziando di persona (Tim residenziale, H3g Spa, Vodafone, Fastweb) e a distanza a mezzo di udienze telefoniche tutte le restanti compagnie.

Come l'anno precedente, il risultato dell'attività di conciliazione nel 2016 risulta positivo in quanto gli accordi in sede di conciliazione raggiungono il **66 per cento**.

E' Sono leggermente aumentato il numero degli accordi transattivi effettuati direttamente da alcuni operatori telefonici, che ha visto un impegno costante da parte di **Fastweb**, che ha aumentato il numero di transazione extra udienza e **Wind,**in parte **Tiscali e nella seconda metà dell'anno, su impulso del Corecom , Tim residenziale, che ha rilevato un grande numero di petitum pervenuti rispetto agli anni passati**. Invece tra i maggiori operatori per numero di istanze pervenute **Vodafone** e **H3g** non usano lo strumento della transazione.

Nel 2016 la conciliazione presso il Co.Re.Com. Liguria ha visto un valore complessivo economico pari ad **euro 645.194**.

Le principali problematiche riscontrate nelle istanze di conciliazione presentate al Co.Re.Com. Liguria restano sostanzialmente invariate rispetto al 2015 e riguardano la **contestazione delle fatturazioni.**

Le principali problematiche riscontrate nelle istante di conciliazione presentate al Corecom Liguria sono:

- ✓ **sospensione o interruzione del servizio telefonico**,
- ✓ **mancata portabilità relativa alla telefonia fissa – NPF**,
- ✓ **malfunzionamento del servizio,**
- ✓ **disservizi telefonici,**
- ✓ **servizi in abbonamento attivati sullo smartphone,**
- ✓ **non riconoscimento delle penali per recesso anticipato,**
- ✓ **servizi non richiesti,**
- ✓ **superamento della soglia Internet.**

Tra le altre principali cause di contrasto tra utenti ed operatori di telecomunicazione rimane in primo piano la questione legata alla **reale velocità della connessione Internet**.
Tra i segnali positivi, si registra che nel 2016 la **mancata esecuzione dei verbali d'accordo** da parte di alcuni gestori telefonici, già riscontrata negli anni precedenti, è sostanzialmente diminuita, ovvero le Società sono solventi e rispettano gli adempimenti stabiliti nel titolo esecutivo.
Resta invariato il ruolo negativo dei ***call center***, dovuto soprattutto ad una informazione poco trasparente ed omogenea da parte dei singoli operatori telefonici, spesso operanti in paesi comunitari e non, con difficoltà di comunicazione dovuta anche alla scarsa conoscenza della lingua italiana e della **rete vendita** data in gestione a personale esterno alle aziende, composto da procacciatori, agenti, subagenti e agenzie, spesso molto difficili da reperire successivamente alla sottoscrizione di un contratto.
Si riscontra, inoltre, la difficoltà da parte dell'istante di poter accedere attraverso i call center con **numeri dedicati** alle proprie posizioni contrattuali, ovvero quando viene accesa una vertenza è pressoché impossibile da parte del "cliente" accedere alla propria compagnia. A questo punto il cittadino vede nel CO.RE.COM. l'unico strumento che gli permette una possibile soluzione delle sue problematiche.
Si segnala che solo **Telecom, Wind, Tiscali e BT Italia** si avvalgono di personale interno alle proprie aziende. Tutti gli altri affidano l'attività di conciliazione a personale esterno qualificato, nella maggior parte dei casi a studi professionali di avvocati e commercialisti.

Va segnalato, altresì, che le **Agenzie di recupero crediti (tra cui Parr credit, Geri srl, Intrum iustitia)**, ignorando l'art 6 – comma 1 - del regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/7/CONS, a fronte della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, che sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, assumevano in passato spesso un atteggiamento aggressivo e lesivo nei confronti degli istanti.
La richiesta di pagamento di somme contestate unitamente alla minaccia di conseguenze legali e/o patrimoniali, chiamate a familiari, ai vicini di casa, al datore di lavoro, mettendoli a conoscenza del debito, denota un comportamento ingiustificato e crea un'indebita pressione psicologica che induce, soprattutto nelle persone anziane, al pagamento delle somme richieste ancor prima di esperire il tentativo di conciliazione.
Grazie invece all'azione che è stata fatta dal Corecom con le segnalazioni in udienza alle Compagnie, questo atteggiamento nel 2016 è radicalmente diminuito, come testimoniato in udienza dagli istanti ai Conciliatori e alle Compagnie.
Infine si segnala la costante presentazione da parte degli istanti di lettere e mail di gradimento del servizio ed sul ruolo prezioso ed indispensabile del Corecom Ligure.

I 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.
Risulta moderatamente complessa, rispetto alla mera disattivazione dell'utenza (voce e dati), l'individuazione delle forme di abuso
Nel corso del 2016 sono state presentate al Co.Re.Com. Liguria **217** istanze per la richiesta di provvedimento temporaneo.
L'attività del Co.Re.Com. relativa ai provvedimenti d'urgenza ha dato i seguenti risultati:

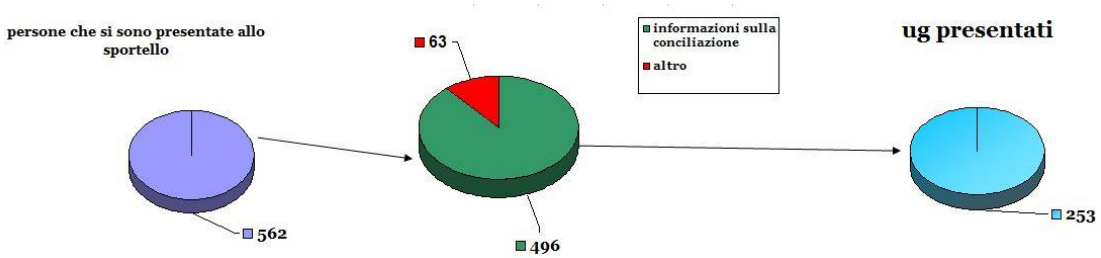
Istanze rigettate per risconto attivo dell'O.C.E.	**217**
Istanze inammissibili/rigettate	**14**
Provvedimenti temporanei adottati dal Co.Re.Com.	**23**

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;
- ritardata migrazione e conseguente doppia fatturazione: il mancato pagamento delle fatture del donating, che spesso ha ancora nella propria disponibilità la risorsa (voce/dati), provoca morosità e porta all'interruzione della linea con rischio anche di perdita del numero storico;
- 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.

II

Sportello informativo

A seguito dell'accordo siglato tra Co.re.com. Liguria e l'Ufficio Relazioni col Pubblico di Regione Liguria è stato attivato, nell'ambito dello Sportello Polifunzionale URP, un progetto con l'obiettivo di fornire assistenza agli utenti attraverso una informazione qualificata finalizzata ad agevolare la presentazione delle istanze di conciliazione.
Lo sportello ha funzionato ogni mercoledì, dalle ore 9,00 alle ore 12,00, presso l'Ufficio relazioni col Pubblico di Piazza De Ferrari 14, in modo da fornire direttamente informazioni agli utenti che avevano difficoltà con gli Operatori telefonici e Gestori Pay-TV.
L'utilità del progetto è stata considerevole, sia nei confronti dei cittadini che nei confronti degli uffici.
Agli utenti è stata chiarita la funzione dell'attività di conciliazione che, di fatto, rende possibile "dialogare" direttamente con rappresentati dei gestori di telecomunicazione.
Parlare direttamente con le persone e, con l'occasione, chiarire i loro dubbi, ha reso possibile una consegna delle istanze al Co.re.com. sostanzialmente corretta in tutti i punti, consentendo, a differenza del passato, un notevole risparmio di tempo sia per la segreteria che per i funzionari conciliatori, nonché la riduzione del numero dei procedimenti sospesi a causa di formulari depositati con contenuti incompleti o poco chiari.
Nel corso del 2016 si sono presentate allo sportello 562 persone, di cui 496 hanno richiesto informazioni sulla conciliazione e 63 hanno richiesto aiuto su problematiche diverse (gas- luce ecc.).



III

La 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 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.

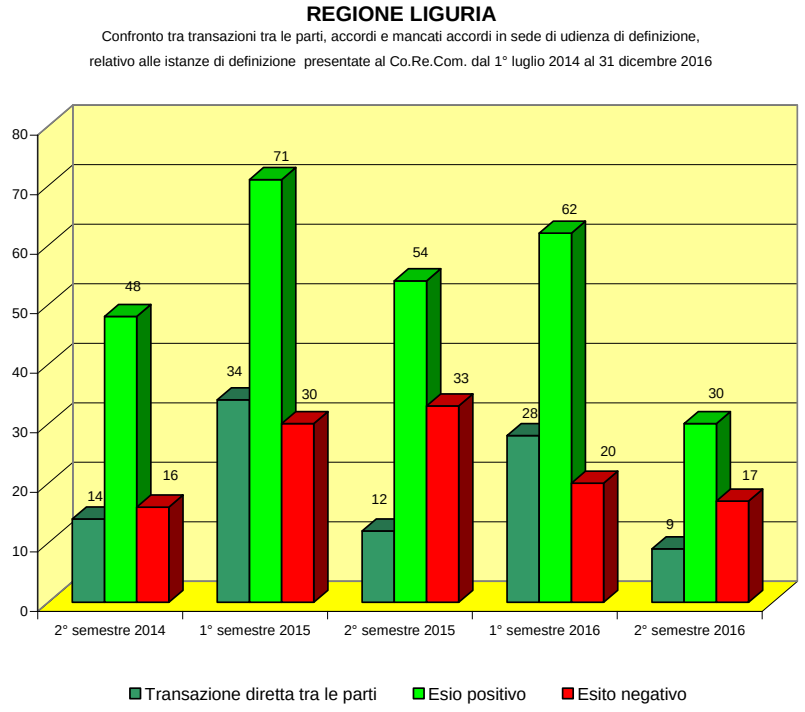
L'attività di definizione delle controversie in Liguria

Nel corso del 2016 sono pervenute al Co.Re.Com**. 200** istanze di definizione.

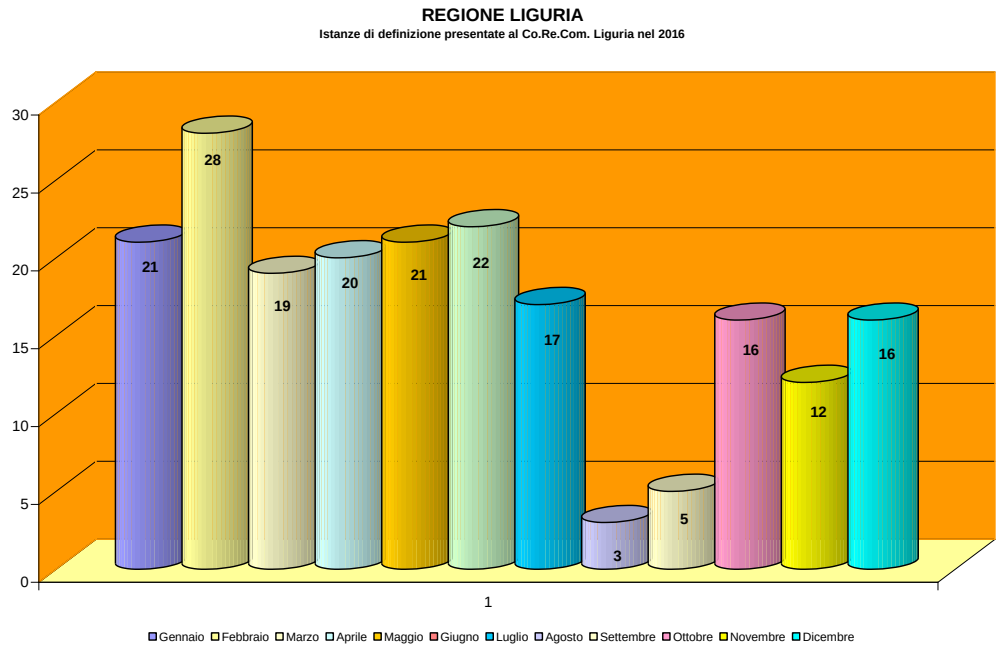
2° semestre 2014	**108**	**Totale 2014: 108**
1° semestre 2015	**158**	
2° semestre 2015	**121**	**Totale 2015: 279**
1° semestre 2016	**131**	
2° semestre 2016	**69**	**Totale 2016: 200**

Sintetizzando i dati il quadro generale dell'andamento della definizione dal 2014 al 2016 da il seguente risultato:

	2°sem. 2014	1° sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016	2° sem. 2016
Istanze presentate	**108**	**158**	**121**	**131**	**69**
Istanze inammissibili/improcedibili	29	23	22	20	7
Archiviazione per rinuncia	14	34	12	28	9
Archiviazione per sopraggiunta transazione in UD	48	71	54	63	30
Provvedimenti decisori	16	30	33	20	17
Istanze con procedimento in corso	0	0	0	0	6



L'andamento mensile delle istanze di definizio0ne, relativo al 2016 da il seguente risultato.



Diversi sono stati gli operatori coinvolti dalla diverse istanze, presentate al Co.Re.Com. il 34 % delle istanze è stato presentato nei confronti Vodafone Omnitel, seguono Telecom con il 20,5 %, H3G con il 19 % e Fastweb con il 10,5 %
La tabella che segue sintetizza i dati sull'attività di definizione nell'anno 2015.

VODAFONE (compreso TELETU)	**68**
TELECOM	**41**
H3G	**38**
FASTWEB	**21**
WIND	**14**
SKY	**3**
BT ITALIA	**1**
MEDIASET PREMIUM	**0**
TISCALI	**0**
Piccoli operatori di CE	**1**
Istanze congiunte tra più operatori di CE	**13**

Solo il 23% (1° semestre) e il 14% (2° semestre) delle istanze ha dovuto andare, come si dice "*in definizione*", attraverso un provvedimento amministrativo del Co.Re.Com., in quanto più del 75% delle istanze presentate ha trovato un accordo o direttamente tra le parti (operatore di comunicazione/utente) o a seguito dell'udienza di discussione, convocata per approfondire e chiarire alcuni elementi utili per la decisione della controversia.
Pur trattandosi di attività che dovrebbe concludersi con una decisione del Co.Re.Com., aver ottenuto che il 75% 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.
Nel 2016 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.

ISTANZE DEFINIZIONE 1° SEMESTRE 2016

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	TOT.
A) Istanze di definizione pervenute al Co.Re.Com.	21	28	19	20	21	22	131
A1) Inammissibilità/Improcedibilità	1	3,5	1	5	4	5	20
A2) Archiviazione per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	3	6	4	4	4	3	24
A3) Istanze ritirate prima del provvedimento decisorio del Co.Re.Com.		1		1	1	1	4
B) Archiviazione per transazione sopravvenuta [Σ B1)+B2)]	12	14,5	8	7	11	10,5	63
B1) Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza ex art. 16, c. 4 (reg.)							
B2) Transazioni a seguito dell'udienza							
B3) Problematica risolta dall'operatore successivamente all'udienza							
C) Approfondimenti istruttori ex art. 18 del regolamento (reg.)							
D) Esito negativo udienza di definizione	5	3	6	2	1	3	20
D1) Determinazione dirigenziale di definizione ex art. 19, c. 7 (reg.)							
D2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 (reg.)							
E) Istanze con procedimento in corso	0	0	0	0	0	0	0
F) Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo Agcom ex art. 22, c. 4bis (reg.)							
G) Istanze di provvedimenti temporanei		2			1		3
G1) Inammissibilità							
G2) Istanze accolte dall'operatore							
G3) Rigetto dell'istanza		2			1		3
G4) Provvedimenti temporanei adottati							
H) Segnalazioni inottemperanze provvedimenti temporanei a Agcom							

ISTANZE DEFINIZIONE 2° SEMESTRE 2016

	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT.
A) Istanze di definizione pervenute al Co.Re.Com.	17	3	5	16	12	16	69
A1) Inammissibilità/Improcedibilità				5	2		7
A2) Archiviazione per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	2			1	2	2	7
A3) Istanze ritirate prima del provvedimento decisorio del Co.Re.Com.			1			1	2
B) Archiviazione per transazione sopravvenuta [Σ B1)+B2)]	9	2	3	6	6	4	30
B1) Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza ex art. 16, c. 4 (reg.)							
B2) Transazioni a seguito dell'udienza							
B3) Problematica risolta dall'operatore successivamente all'udienza							
C) Approfondimenti istruttori ex art. 18 del regolamento (reg.)							
D) Esito negativo udienza definizione	4	1	1	4	1	6	17
D1) Determinazione dirigenziale di definizione ex art. 19, c. 7 (reg.)							
D2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 (reg.)							
E) Istanze con procedimento in corso	2				1	3	6
F) Sospensioni per richiesta di atto di indirizzo Agcom ex art. 22, c. 4bis (reg.)							
G) Istanze di provvedimenti temporanei							
G1) Inammissibilità							
G2) Istanze accolte dall'operatore							
G3) Rigetto dell'istanza							
G4) Provvedimenti temporanei adottati							
H) Segnalazioni inottemperanze provvedimenti temporanei a Agcom							

Per quanto riguarda gli oggetti dei diversi contenziosi, a farla da padrone, almeno presso il Co.Re.Com. Liguria, è la **contestazione della fatturazione**, seguono:
- guasto/malfunzionamento del servizio,
- migrazione ad altro operatore,
- ritardo/mancata attivazione servizi/trasloco servizi,
- servizi televisivi a pagamento, Interruzione/sospensione del servizio,
- modifiche contrattuali.

Si segnala infine che grazie all'attività di definizione sono stati "restituti" complessivamente ai cittadini liguri una somma di **30.000 euro** circa .

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 2016, relativamente all'attività di definizione della controversia sono state presentate al Co.Re.Com. Liguria **3** istanze per la richiesta di provvedimento temporaneo.
L'esito istruttorio ha dato i seguenti risultati:

Istanze di provvedimento temporaneo	**3**
- **Inammissibili/improcedibili**	**0**
- **Accolte dall'operatore**	**0**
- **Rigettate**	**3**
- **Risolte con provvedimento temporaneo**	**0**
- **Segnalazioni a Agcom di inottemperanza**	**0**

IV

La vigilanza del Co.Re.Com. Liguria 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.*

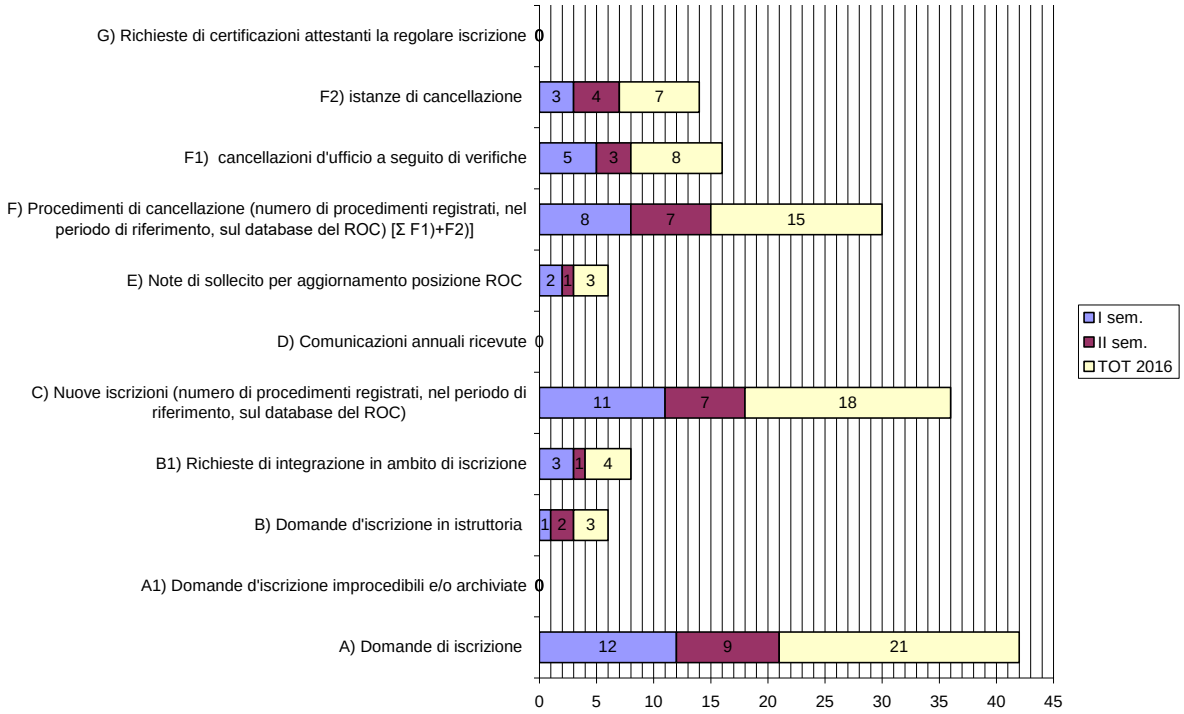
Le emittenti monitorate sono state le seguenti:

ENTELLA TV	*Vigilanza*
TELEGENOVA	*Vigilanza*
TELENORD	*Vigilanza*
LIGURIA TV	*Vigilanza*
STV RAPALLO	*Vigilanza*
TELECITY	*Vigilanza*
TELEVARAZZE	*Vigilanza*
PRIMOCANALE	*Vigilanza*
LIGURIA TV	*Par condicio*
STV RAPALLO	*Par condicio*

V

Registro degli operatori di comunicazione (ROC)

L'Ufficio R.O.C. del CO.RE.COM: Liguria nel corso dell'anno 2016 ha trattato un totale di 37 pratiche di cui 21 domande di iscrizione (3 di queste sono in fase ancora istruttoria al 31/12/2016 e quindi non computabili nelle pratiche definite che risultano così 18) e 16 cancellazioni (9 d'ufficio e 7 su istanza di parte).
In data 1° aprile 2016 è stato pubblicato sul sito *www.agcom.it,* nella sezione "Registro degli Operatori di Comunicazione" – "Avvisi agli operatori", l'avviso *"Avvio procedura cancellazione d'ufficio ai sensi dell'art. 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 666/08/CONS, recante Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione" e successive modifiche ed integrazioni"* contenente l'elenco degli operatori che non hanno effettuato le comunicazioni annuali telematiche al ROC almeno dall'anno 2012, con l'avvertenza che in caso di mancato invio della comunicazione annuale telematica 2016, relativa all'anno 2015, si procederà alla cancellazione d'ufficio dei predetti soggetti in data 1° ottobre 2016.



L'Ufficio ha provveduto a sollecitare numerosi Operatori per la regolarizzazione della loro posizione al ROC e ha fornito assistenza telefonica per l'inserimento delle variazioni e/o delle nuove iscrizioni – cancellazioni. Come per gli anni precedenti la cancellazione massiva di alcuni Operatori insolventi sugli obblighi di comunicazione annuale, ha causato molti problemi all'Ufficio che si è trovato a gestire una moltitudine di telefonate e messaggi di posta elettronica di Operatori che chiedevano notizie circa la

propria posizione e su come agire per riscriversi o per conoscere gli esiti in termini sanzionatori di tale cancellazione.
A tale proposito giova ricordare che l'ufficio ROC nel 2016 (come per gli anni precedenti) era formato da un solo istruttore e da un Dirigente "ad interim" che svolgeva anche le funzioni di Capo di gabinetto della Presidenza del Consiglio Regionale. Tale esigua dotazione organica non ha tuttavia impedito l'iter procedimentale che si è concluso, comunque, nei tempi stabiliti per legge. Il problema si dovrebbe risolvere nei primi mesi del 2017 con il potenziamento dell'Ufficio.

VI

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

Al Comitato compete anche la "vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale". La Struttura di supporto, pertanto, ha agito in base alla disciplina in vigore, ovvero: • Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, allegato A alla delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010 dell'AGCOM; • Nota AGCOM del 27 aprile 2011, prot. 19815, "Linee guida per l'esercizio da parte dei Corecom della funzione delegata di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale". Sulla base di detta normativa, il Comitato ha disposto che, entro e non oltre la scadenza semestrale, vengano effettuati gli adempimenti relativi alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale per quanto di competenza.
Il Comitato ha quindi disposto la verifica dei sondaggi nei confronti di alcune televisioni e quotidiani locali senza rilevare problematiche di violazione della normativa sottoposta a controllo.

VII

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 2016 non sono state fatte segnalazioni al Co.Re.Com.

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 Fieschi 15 – 16121 GENOVA
Tel. 0105485734
Fax 0105484984
Mail corecom@regione.liguria.it