Regione Liguria
Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria

LIGURIA CORECOM

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

RELAZIONE ATTIVITÀ

CO.RE.COM. LIGURIA

2019

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.	12
VI	Riunioni Co.Re.Com – Anno 2018	Pag.	13
PARTE SECONDA: ATTIVITA' PROPRIA		Pag.	15
Presentazione		Pag.	15
I	Vigilanza sulla par condicio di cui alla legge 22 febbraio 2000, n. 28	Pag.	16
II	Accesso radiotelevisivo	Pag.	19
III	Copertura telefonica e radiofonica sulla rete infrastrutturale ligure	Pag.	20
IV	Rapporti istituzionali	Pag.	21
III	Il Coordinamento nazionale dei Co.Re.Com.	Pag.	22
PARTE TERZA: ATTIVITA' DELEGATA		Pag.	23
Presentazione		Pag.	23
I	La vigilanza nella materia della tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale	Pag.	25
II	Esercizio del Diritto di rettifica	Pag.	26
III	Vigilanza sul rispetto dei criteri della normativa relativa alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale	Pag.	27
IV	La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche	Pag.	29
IV.1	La conciliazione presso il Co.Re.Com.	Pag.	31
IV.2	Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso	Pag.	34
IV.3	Sportello informativo	Pag.	35
V	La definizione amministrativa delle controversie	Pag.	36
V.1	Proceduta d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso	Pag.	39
VI	La vigilanza del Co.Re.Com. Liguria sulla programmazion4 radiotelevisiva locale	Pag.	40
VII	Registro degli Operatori di Comunicazione	Pag.	42

Presentazione del Presidente del Co.Re.Com. Liguria

Un ringraziamento va ai componenti del Comitato **(Avv. Leda Rita Corrado e Avv. Massimo Ansaldo)** con cui stiamo lavorando per raggiungere gli obiettivi di attività che ci siamo prefissati per questo e per i prossimi anni.
Le riunioni tenute nel 2019 dal Comitato sono state in totale 26. Complessivamente, le delibere approvate sono state 58.
Per quanto riguarda le attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nella PARTE TERZA di questa relazione), si segnala che l'utilizzo della piattaforma unica a livello nazionale *Conciliaweb*, ha provocato una ulteriore e consistente crescita delle istanze di conciliazione e definizione con aumento della mole del lavoro a carico della struttura a supporto.
Un notevole impegno è stato profuso anche per la gestione delle altre funzioni delegate, dal registro degli operatori della comunicazione e ai monitoraggi sull'emittenza locale. La convenzione con Agcom ha anche formalizzato la delega relativa all'attività di 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. Una funzione che il Comitato ritiene di dover valorizzare al massimo.
Il decentramento ha reso gli organi funzionali sul territorio – i Co.re.com. - parte integrante del sistema di garanzie degli utenti, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza dei Comitati. In particolare, sempre maggiore importanza è rivolta alla gestione – in forma decentrata e gratuita – delle controversie", che hanno permesso di portare vantaggi economici ai consumatori a conclusione dei procedimenti di conciliazione e di definizione delle controversie.
Desidero prima di tutto esprimere un ringraziamento, per la fattiva collaborazione con il Comitato, al Presidente del Consiglio Regionale, Dott. **Alessandro Piana**, al Dott. **Augusto Pessina**, Segretario Generale del Consiglio Regionale, alla Dott.ssa **Beatrice Corradi**, Dirigente Provveditorato, Economato e Autorità di Garanzia.
Desidero ringraziare anche la Dott.ssa **Ivana Nasti**, 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.
Un ringraziamento, infine, va alla *struttura di supporto*, tutta, che ha saputo, con capacità e dedizione, dare un contributo indispensabile alla realizzazione degli obiettivi individuati dal Comitato.

IL PRESIDENTE
Vinicio Tofi

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, l'articolo 1, comma 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249[1] , recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*" (la stessa istitutiva dell'Autorità), dispone che i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito Co.re.com.) operino come organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
Il dettato normativo, in particolare, 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".
Con delibera Agcom 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..
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, sono stati approvati una serie di Accordi quadro, l'ultimo sottoscritto nel 2017, con il quale le parti hanno ribadito i

[1] Legge 31 luglio 1997, n. 249: "*Istituzione dell'Autorita' per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*". *(GU n. 177 del 31-7-1997 - Suppl. ordinario n. 154)*

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 erano state delegate, attraverso la sottoscrizione di convenzioni bilaterali, le materie c.d. "**di prima fase**" ossia:
a) **vigilanza in materia di tutela dei minori**, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
b) vigilanza sul rispetto delle norme in materia di **pubblicazione e diffusione dei sondaggi** sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
c) 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) esperimento in tema di **tentativo obbligatorio di conciliazione** nell'ambito delle controversie tra organismi di telecomunicazioni e utenti;
Il successo della sperimentazione di tale prima fase ha indotto le parti a sottoscrivere un nuovo l'Accordo-quadro nel 2008, che ha consentito il decentramento delle ulteriori funzioni delegate c.d. "**di seconda fase**", sul territorio relativamente alle seguenti materie:
e) la **definizione delle controversie** tra utenti e operatori di comunicazione elettronica;
f) la tenuta del **Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.)**;
g) la **vigilanza rispetto agli 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, ferma 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 è regolamentato dalla legge regionale 22 marzo 2013, n. 8, e svolge funzioni 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 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 di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;

c) 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.**

La legge regionale n. 8/2013 dispone, all'art. 14, comma 3, che entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti agli Organi della Regione e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni:

- una relazione conoscitiva sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale, con particolare riferimento al settore radiotelevisivo, nonché sull'attività svolta nell'anno precedente;

Il comma 4 dell'art. 14 della legge regionale di cui sopra stabilisce che il Co.Re.Com., d'intesa con l'Ufficio di Presidenza, attraverso gli strumenti informativi ritenuti opportuni, rende pubblici il programma di attività e la relazione .

Per dare attuazione alle disposizioni normative sopra richiamate è stato redatto il presente documento che costituisce la Relazione finale sull'attività svolta (propria e delegata) dal Corecom Liguria nell'anno 2019.

Il Co.Re.Com. ha confermato, anche per il 2019 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).

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.
Il Comitato, eletto il 24 luglio 2018, risulta composto da:

- **Avv. Vinicio Tofi, presidente**
- **Avv. Leda Rita Corrrado, componente,**
- **Avv. Massimo Ansaldo, componente.**

Per saperne di più:
http://www.corecom.regione.liguria.it/chi-siamo/il-comitato.html

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 nella Struttura del Consiglio Regionale "Provveditorato, Economato e Autorità di Garanzia", di cui è responsabile la dott.ssa Beatrice Corradi.
Alla struttura di supporto nel corso del 2019 è stato assegnato il seguente personale:
Hanno fatto parte della struttura di supporto, nel 2019 il seguente personale:

Funzionari:
Chiara Antignano
Annamaria Bongioanni
Roberto Rodolfo De Lorenzi sino al 31/12/2019
Alberto Filippi
Tiziana Salvatori
Josè Scanu
Simonetta Perfumo dal luglio 2019

Personale amministrativo:
Paolo Bertuglia sino a giugno 2019
Antonietta Biddau
Maria Carà
Alfredo Cigala sino al 01/11/2019
Maria Del Genio
Mario Oppedisano
Carla Parodi (part time)
Alberto Scano (part time)
Cinzia Scotto
Rosetta Trovato
Gabrielle Ventre
Avanzino Giovanna dal 1/10/2019

Anche il 2019 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.
Appare quindi necessario che la realizzazione di tali obiettivi non possa non essere perseguita con una struttura di supporto che abbia dal punto di vista qualitativo e quantitativo le necessarie coperture in organico.

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,**[2]
- **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 2017.**

Il Consiglio Regionale mette, altresì, a disposizione del Comitato locali, personale e attrezzature per il regolare funzionamento della propria attività.
Le risorse dell'Autorità, per l'attività delegata, individuate dalla Convenzione che le regola, ammontano a **euro 113.903,64**.

[2] L'articolo 14 della legge 22 marzo 2013, n. 8, istitutiva del Co.Re.Com. stabilisce 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.*".

VI

Riunioni del Co.Re.Com. – Anno 2019

1.	**10 gennaio 2019**
2.	**23 gennaio 2019**
3.	**01 febbraio 2019**
4.	**15 febbraio 2019**
5.	**18 marzo 2019**
6.	**04 aprile 2019**
7.	**15 aprile 2019**
8.	**14 maggio 2019** **Con prosecuzione:** **17 maggio 2019**
9.	**21 maggio 2019**
10.	**03 giugno 2019**
11.	**17 giugno 2019**
12.	**03 luglio 2019**
13.	**17 luglio 2019**
14.	**30 luglio 2019**
15.	**16 settembre 2019** **Con prosecuzione:** **19 settembre 2019** **26 settembre 2019**
16.	**14 ottobre 2019** **Con prosecuzione:** **17 ottobre 2019**
17.	**25 ottobre 2019**

18.	**05 novembre 2019**
19.	**18 novembre 2019**
20.	**27 novembre 2019**
21.	**10 dicembre 2019**
22.	**30 dicembre 2019**

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:

- *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;*
- *svolgimento di attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;*
- *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 sulla par condicio ai sensi della legge 22 febbraio 2000, 28

Per quanto attiene la *Vigilanza sulla Par condicio e gestione del procedimento relativo ai messaggi autogestiti gratuiti*, nel corso del 2019 si sono svolte le seguenti consultazioni elettorali e referendarie:

- **elezioni europee del 26 maggio 2019.**
- **elezioni amministrative del 26 maggio 2019**

L'attività e regolata dalla legge 22 febbraio 2000, n. 28[3], che ha la finalità di assicurare la parità di accesso dei soggetti politici ai mezzi di informazione durante le trasmissioni radiotelevisive, in particolare nei periodi interessati da consultazioni elettorali o referendarie.

Il compito di emanare le norme di dettaglio, che individuano i criteri specifici ai quali devono attenersi i mezzi di informazione privati e la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo - RAI, spetta, rispettivamente, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i primi e alla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per quanto riguarda la seconda.

Per tutte le tornate elettorali la funzione di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di par condicio elettorale, è stata svolta in stretto raccordo con l'Autorità, assicurando l'attivazione dei procedimenti - e le conseguenti decisioni del Comitato - in maniera tempestiva e puntuale nei casi di segnalazioni di presunte violazioni. E' stata poi svolta una costante ed intensa attività di consulenza, sia telefonica sia tramite posta elettronica, alle emittenti e ai soggetti politici coinvolti per tutto il periodo della campagna elettorale.

La struttura ha altresì svolto i compiti di istruttoria e coordinamento tra la domanda dei soggetti politici e l'offerta delle emittenti radiotelevisive locali per la trasmissione di messaggi politici autogestiti gratuiti (MAG). In termini procedurali, sono stati curati i seguenti adempimenti per ciascuna tornata elettorale:

- predisposizione, sulla base dei regolamenti dell'Agcom, delle indicazioni alle emittenti locali per la corretta gestione dei messaggi;
- raccolta delle offerte delle emittenti locali interessate a mettere a disposizione dei soggetti politici i propri spazi di comunicazione;
- raccolta delle richieste dei soggetti politici interessati alla messa in onda di spot elettorali sulle emittenti radiotelevisive locali;
- espletamento della procedura di sorteggio per stabilire l'ordine di uscita degli spot elettorali negli spazi-contenitore offerti dalle emittenti per la prima giornata di programmazione;
- assistenza e consulenza alle emittenti e ai soggetti politici, telefonicamente e via *e-mail*, per tutto il periodo interessato dalla campagna elettorale;
- raccolta, al termine di ciascuna campagna elettorale e referendaria, della rendicontazione completa delle attestazioni sottoscritte congiuntamente dal

[3] 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 il *Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo"*.

soggetto politico e dall'emittente, circa la dichiarazione del numero degli spazi effettivamente utilizzati dai soggetti politici;
- verifica della validità e della completezza delle dichiarazioni congiunte e conseguenti richieste di integrazione;
- controlli in merito alla corretta trasmissione dei MAG;
- redazione della delibera relativa alla determinazione, per ciascuna emittente, del rimborso spettante sulla base dei messaggi correttamente diffusi; successivo invio alla Giunta regionale delle singole schede recanti le informazioni relative agli estremi delle società esercenti le emittenti e i dati relativi ai MAG trasmessi, suddivisi per tipologia di elezione.

Le emittenti radiotelevisive, che si sono rese disponibili alla trasmissione dei messaggi autogestiti gratuiti per le elezioni politiche e amministrative sono state:

elezioni europee 26 maggio 2019:

- TELERIVIERA
- STV
- ENTELLA TV
- TELEMASONE

- RADIO 103
- RADIO ONDA LIGURE 101
- RADIO SANREMO

Con Decreto del Ministero dello Sviluppo economico di concerto con il MEF e registrato alla Corte dei Conti è stato attribuito alla Regione Liguria la somma di euro 37.783,00. Con lo stesso decreto è stata attribuita la somma di euro 10.81 per ogni messaggio radiofonico e di euro 29.26 per ogni messaggio televisivo.

L'art. 9 della legge 28/2000 ha 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.

La norma e a presidio del principio costituzionale di imparzialità della Pubblica Amministrazione (articolo 97 Cost.) al fine di evitare che nel periodo elettorale le forze politiche di maggioranza beneficino delle opportunità connesse alla titolarità di cariche di governo, sfruttando occasioni di comunicazione non soggette a vincoli regolamentari quali forme surrettizie di propaganda politica.

Infatti, il divieto e finalizzato ad evitare il rischio che le amministrazioni, nello svolgere attività di comunicazione istituzionale in periodo elettorale, possano fornire, attraverso modalità e contenuti informativi non neutrali, una rappresentazione suggestiva, a fini elettorali, dell'amministrazione stessa e dei suoi organi titolari, sovrapponendo, in tal modo, l'attività di comunicazione istituzionale a quella propria dei soggetti politici.

Ai sensi dell'art. 10 della legge 28/2000, le violazioni delle disposizioni di cui alla medesima legge possono essere segnalate, entro 10 giorni dal fatto, all'Autorità che, avvalendosi anche del competente Co.re.com., procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della violazione o alla denuncia.
Nel corso del 2019 sono pervenuti al Co.re.com. Liguria due esposti afferenti ad asserite violazioni della normativa in materia di comunicazione istituzionale poste in essere: una da parte di un comune ligure e l'altra dal Presidente della Giunta Regionale Ligure. Il Co.re.com. si è attivato procedendo a richiedere ad entrambi i riscontri con riferimento alle circostanze oggetto di denuncia. Il materiale acquisito è stato inviato all'Agcom per i conseguenti provvedimenti di competenza.
Inoltre sono state rilevate dalla Società di monitoraggio presunte violazioni della legge 22 febbraio 2000, n. 28 da parte di due emittenti liguri, anche in questi casi il Corecom si è attivato procedendo a richiedere, ad entrambi, i riscontri con riferimento alle presunte violazioni, successivamente inviando tutto la documentazione all'Agcom per i conseguenti provvedimenti di competenza.

II

Accesso radiotelevisivo

In Liguria i programmi dell'accesso radiotelevisivo sono ripresi a partire da gennaio 2016.
I programmi per l'accesso sono arrivati al loro quarto anno di programmazione. Previsti dalla legge 103/1975 Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva, modificata dall'art. 25 della legge 383/2000, offrono ai soggetti beneficiari, per lo più appartenenti al terzo settore, la possibilità di raccontare la propria attività attraverso la produzione di trasmissioni televisive e radiofoniche autogestite o effettuate in modo gratuito con il supporto tecnico del centro di produzione Rai.
L'art. 6 della legge sopra citata stabilisce che debbano essere riservati spazi di programmazione televisiva e radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, "ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta".
L'accesso consiste nella partecipazione alla programmazione televisiva regionale e radiofonica realizzata attraverso trasmissioni della durata massima di 5 minuti. Per la messa in onda, la RAI, che ha unificato gli orari in tutta Italia, ha messo a disposizione i seguenti spazi:

- **RAITRE il sabato dalle ore 7.30 alle ore 8,00**

- **RADIOUNO (in modulazione di frequenza), il sabato dalle ore 23.30 alle ore 23.50.**

Il Corecom, nel corso del 2019, ha pianificato i programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai, in conformità con il Regolamento già deliberato nel 2014 e del protocollo d'Intesa tra Co.re.com. Liguria e RAI - Sede Regionale per la Liguria, firmato in data 22 settembre 2015. Compiti del Co.re.com. sono: esaminare le richieste di accesso valutare l'ammissibilità e predisporre la graduatoria, nonché il piano quadrimestrale per la messa in onda delle trasmissioni radiofoniche e televisive che tiene conto delle priorità stabilite dalla normativa, indicando quelle per le quali è richiesta la realizzazione in collaborazione con RAI e ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo di trasmissione messo a disposizione.

III

Copertura telefonica e radiofonica sulla rete infrastrutturale ligure.

Fin dal suo insediamento, nell'estate del 2018, il nuovo Co.re.com. ha ritenuto avviare i necessari approfondimenti, al fine di valutare "*se esiste una normativa in vigore che impegni la Società Autostrade per l'Italia a garantire la continuità di connessione telefonica e radiofonica sulla rete autostradale*".
In questa direzione il Comitato aveva affidato alla Componente Avv. Leda Rita Corrado di avviare uno studio su tale tematica.
In particolare il Co.re.com. Liguria aveva deciso di avviare un'intensa attività di verifica e di incontri finalizzati a:

- verificare il contenuto e lo stato di attuazione dell'accordo Regione Liguria – Liguria Digitale – Tim del maggio 2016, interpellando i competenti uffici di Regione Liguria (per il contenuto dell'accordo) e Liguria Digitale (per il monitoraggio dell'attuazione dell'accordo de quo);
- verificare lo stato di attuazione delle iniziative eventualmente assunte in occasione del vertice del novembre 2016, interpellando i competenti uffici di Regione Liguria e Liguria Digitale;
- verificare lo stato di attuazione delle iniziative eventualmente assunte in occasione del vertice del 2 maggio 2018, interpellando i competenti uffici di Regione Liguria e Liguria Digitale;
- per quanto concerne le infrastrutture autostradali, a verificare lo stato di attuazione della direttiva 2004/54/CE relativa ai requisiti minimi di sicurezza per le gallerie della Rete stradale transeuropea (TERN) interpellando il MIT – Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – Direzione Generale per le Strade e le Autostrade e per la Vigilanza e la Sicurezza nelle Infrastrutture Stradali e il CONSIGLIO SUPERIORE LAVORI PUBBLICI – Commissione Permanente per le Gallerie;
- per quanto concerne le infrastrutture ferroviarie, a verificare lo stato della rete di telefonia mobile GSM-R interpellando la Direzione Tecnica-Standard Tecnologici e Sperimentali – Sistemi di Comando e Controllo-Applicazioni TLC (Ing. Diego Schiavoni);
- a verificare la copertura del servizio pubblico ISORADIO RAI 103.3 interpellando RAI;
- ad avviare una collaborazione con i comuni liguri per consentire la mappatura degli impianti di radiotrasmissione o di ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile in Liguria in ottemperanza all'art. 15, l. r. 25 marzo 2013, n. 8;

Nel corso del 2019 il Componente incaricato, Avv. Leda Rita Corrado, ha concluso lo studio con una esauriente relazione che ha dato vita ad una serie di incontri con vari Uffici regionali e rappresentanti delle Società di gestione di reti Autostradali.

IV

Rapporti istituzionali

L'articolo 11 del Regolamenti interno del Co.re.com. (Consultazione e partecipazione di soggetti esterni) stabilisce che nell'esercizio delle sue funzioni il Co.Re.Com. attua idonee forme di consultazione e di partecipazione dei soggetti, interni ed esterni, pubblici e privati, che operano nel campo delle comunicazioni e dell'informazione.

Il Co.re.com., oltre ad assicurare a livello territoriale le funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni, ha certamente tra i suoi compiti più rilevanti la promozione della tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori, in modo particolare nello specifico settore delle comunicazioni, caratterizzato da una continua innovazione tecnologica e normativa e da una grande varietà di condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta. In questa direzione il nuovo Co.Re.Com., ritiene necessario che questo percorso, possa essere valorizzato anche con un costante confronto, e, se possibile, una fattiva collaborazione, con le associazioni di consumatori liguri, che un grosso ruolo giocano nella tutela del consumatore, anche nel delicato settore quale è quello del rapporto fra fornitori di servizi di telefonia e utenti.

Nel corso dell'anno precedente si erano avviati una serie di incontri con le società che gestiscono emittenti televisive locali: TELEGENOVA PRODUCTION S.R.L., IMPERIA TV SRL, ENTELLA TV S.R.L, ANTENNA BLU TELEVISION - SOCIETA' COOPERATIVA, TELENORD SRL T.L.S., TELE LIGURIA SUD COOP. RADIO TELEVISIONE CATTOLICA S.C.R.L, P.T.V. PROGRAMMAZIONI TELEVISIVE SPA, ASSOCIAZIONE PRO LOCO MASONE, al fine di acquisire il necessario approfondimento sulla situazione del sistema televisivo privato locale, incontri che sono poi proseguiti nel 2019 con altre emittenti: FONDAZIONE AUT. DI RELIGIONE "STELLA DELL'EVANGELIZZAZIONE", ASSOCIAZIONE TELETURCHINO, CINECIRCOLO GIOVANILE SOCIOCULTURALE TELEVARAZZE, S.T.V. SRL.

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.
Attuale Presidente del Coordinamento è Filippo Lucci, Presidente Co.re.com. Abruzzo.

PARTE TERZA

ATTIVITA' DELEGATA

Presentazione

Sulla base della Convenzione firmata il 19 dicembre 2017 tra l'Agcom, il Consiglio regionale e il Corecom Liguria, il Comitato esercita le seguenti funzioni delegate dall'Agcom:

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 32-quinquies 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 elettroniche 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;

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.

I

La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale

La vigilanza del Corecom Liguria a tutela dei minori e dei diritti fondamentali della persona si estrinseca attraverso la gestione delle segnalazioni di violazione e il monitoraggio delle trasmissioni televisive locali.
A queste attività si affianca la diffusione di buone pratiche mediante un'azione educativa attraverso progetti, collaborazioni, iniziative e pubblicazioni.
Grazie anche all'adempimento della propria funzione, negli ultimi anni non si sono gravi segnalazioni né sono state riscontrate gravi violazioni relativamente alla normativa a tutela dei minori a seguito dell'attività di monitoraggio h24 (vedi delega sulla vigilanza del Co.Re.Com. Liguria sulla programmazione radiotelevisiva locale),

II

Esercizio del Diritto di rettifica

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.
Per quanto riguarda il diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale in applicazione dell'art. 32-quinquies del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici[4], il cui esercizio dell'attività e stato delegato al Corecom in base all'art. 5,comma 1 lett. b), della Convenzione del 2017, nell'anno 2019 non sono state presentate istanze.

---

[4] Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" (GU n. 208 del 7-9-2005 - Suppl. Ordinario n. 150) - Art. 32-quinquies - Art. 32-quinquies Telegiornali e giornali radio. Rettifica
1) Ai telegiornali e ai giornali radio si applicano le norme sulla registrazione dei giornali e periodici, contenute negli articoli 5 e 6 della legge 8 febbraio 1948, n. 47, e successive modificazioni; i direttori dei telegiornali e dei giornali radio sono, a questo fine, considerati direttori responsabili.
2) Chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni contrarie a verità ha diritto di chiedere al fornitore di servizi di media audiovisivi lineari, incluse la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo, all'emittente radiofonica ovvero alle persone da loro delegate al controllo della trasmissione, che sia trasmessa apposita rettifica, purché questa ultima non abbia contenuto che possa dar luogo a responsabilità penali.
3) La rettifica e' effettuata entro quarantotto ore dalla data di ricezione della relativa richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi. Trascorso detto termine senza che la rettifica sia stata effettuata, l'interessato può trasmettere la richiesta all'Autorità, che provvede ai sensi del comma 4.
4) Fatta salva la competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria a tutela dei diritti soggettivi, nel caso in cui l'emittente, televisiva o radiofonica, analogica o digitale, o la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo ritengano che non ricorrono le condizioni per la trasmissione della rettifica, sottopongono entro il giorno successivo alla richiesta la questione all'Autorità, che si pronuncia nel termine di cinque giorni. Se l'Autorità ritiene fondata la richiesta di rettifica, quest'ultima, preceduta dall'indicazione della pronuncia dell'Autorità stessa, deve essere trasmessa entro le ventiquattro ore successive alla pronuncia medesima.

III

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

I risultati dei sondaggi, integrali o parziali, possono essere pubblicati o diffusi sui mezzi di comunicazione di massa solo se accompagnati da una Nota informativa e se contestualmente resi disponibili, nella loro integralità, attraverso un Documento pubblicato sul sito internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (per i sondaggi d'opinione) o sul sito internet della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria (per i sondaggi politici ed elettorali).
Il Co.re.com. ha il compito di vigilare, in ambito locale, sul rispetto dei criteri fissati nell'apposito Regolamento[5], e secondo le "Linee guida per l'esercizio da parte dei Co.re.com. 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 diffusi in ambito locale", per quanto riguarda i sondaggi d'opinione e i sondaggi politici ed elettorali.
La vigilanza è effettuata sui mezzi di comunicazione di massa regionali, sulla base dell'attività di monitoraggio d'ufficio - svolta periodicamente - e sulla base di segnalazioni da parte di singoli utenti, associazioni e organizzazioni.
Il Co.re.com. verifica la completezza e la correttezza della pubblicazione o diffusione dei risultati di un sondaggio (ogni sondaggio deve essere accompagnato dalla Nota informativa) e la contestualità fra la diffusione dei risultati dello stesso e l'invio del Documento alle Autorità di vigilanza nazionali.
L'attività di vigilanza svolta dal Co.re.com. riguarda le emittenti radiotelevisive locali. I sondaggi diffusi su Internet sono, invece, di esclusiva competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in quanto equiparati ai sondaggi diffusi in ambito nazionale.
L'attività svolta dal Co.re.com. comprende:

- la rilevazione e l'analisi dei dati riguardanti i sondaggi sui media oggetto di vigilanza;
- in caso di accertamento dell'avvenuta pubblicazione di un sondaggio senza la Nota informativa, l'avvio del procedimento di contestazione, in contradditorio con l'emittente radiotelevisiva o la testata giornalistica, con contestuale avviso sulla possibilità di dar corso ad un adeguamento spontaneo agli obblighi del Regolamento;
- qualora l'emittente non dia corso all'adeguamento spontaneo, il Co.re.com. dispone la pubblicazione della Nota informativa, oppure la sua rettifica o integrazione, entro un termine di 48 ore;

[5] Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa" (rif. Allegato A alla delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010)

- qualora l'emittente radiotelevisiva o la testata non obbedisca all'ordine, il Co.re.com. trasmette tutta la documentazione all'Agcom, che potrà applicare sanzioni amministrative.

Le emittenti monitorate dal Co.re.com. Liguria,, nel corso del 2019, sono state:

TV	
ENTELLA TV	
TELENORD	
STV sostituita nel corso del 2019 da TELEGENOVA	
CHEF TV	
ANTENNA BLU*	
TELETURCHINO*	

(*) emittente comunitaria

IV

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche

La gestione delle controversie, nel settore delle comunicazioni elettroniche, è stata disciplinata sino al 22 luglio 2018 dalla delibera Agcom n. 173/07/CONS. Dal 23 luglio 2018 dalla delibera Agcom n. 203/18/CONS[6], dalla delibera Agcom n. 339/18/CONS[7] e dalla delibera Agcom n. 353/19/CONS.
La gestione delle controversie rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) ed e stata delegata ai Corecom dall'Autorità, in attuazione della legge 249/97, Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo.
L'attivazione della nuova piattaforma informatica denominata *ConciliaWeb* e stata resa operativa dall'Autorità a partire dal 23 luglio 2018., quale unico canale per presentare le istanze e gestire le controversie a livello nazionale.
Il nuovo sistema, volto a rendere più efficiente la gestione delle istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Corecom, ha superato l'inserimento manuale dei dati nella piattaforma e la redazione e trasmissione alle parti coinvolte delle comunicazioni relative alla procedura. Le istanze, infatti, vengono compilate e presentate tramite il modulo on line e tutte le comunicazioni inerenti alle procedure avvengono attraverso la piattaforma.
La fase di conciliazione e preceduta da un periodo durante il quale le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte tramite la piattaforma, terminata la quale si avvia la fase di conciliazione, per cui la piattaforma opera una distinzione a seconda delle materie:

- la conciliazione semplificata per le materie indicate all'art. 8 del Regolamento203/18/CONS, per cui è prevista una procedura di conciliazione asincrona, attraverso lo scambio di messaggi tra le parti e il conciliatore;
- la conciliazione in udienza per tutte le altre materie in cui il sistema notifica alle parti la convocazione dell'udienza di conciliazione che avviene preferibilmente in web conference all'interno di una "virtual room", mediante l'utilizzo di strumenti di videoconferenza, audio-conferenza, web chat.

L'utente privo della possibilità di accedere alla piattaforma tramite web, nemmeno mediante soggetto delegato, può partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente presso la sede del Corecom o presso un punto di accesso periferico,

[6] Delibera Agcom n. 203/18/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

[7] Delibera Agcom n. 339/18/CONS "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma Conciliaweb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom.

nella data stabilita per l'incontro di conciliazione, escludendo la fase di negoziazione diretta.
All'origine dell'istituto della conciliazione in materia di telecomunicazioni sta la centralità e l'indefettibilità del servizio telefonico per la realizzazione di diritti e liberta civili ed economiche - centralità che e andata rafforzandosi con la diffusione di cellulari e smartphone - e la necessita che liti riguardanti malfunzionamenti e costi controversi inerenti a tale servizio possano trovare una composizione in sede alternativa a quella giurisdizionale; la soluzione conciliativa in linea di principio risponde sia agli interessi del consumatore, che in tempi brevi e con costi contenuti in termini di spese e tempo può ottenere un indennizzo per disservizi patiti ovvero il rimborso di somme non dovute, sia agli interessi dei gestori che, visto il numero elevato di potenziali contenziosi, possono auspicare risparmi complessivi sulle spese legali.
Tale attività ha una ricaduta positiva, in termini di costi-benefici, per la collettività e per le singole persone che si avvalgono di tale strumento quale esercizio di "giustizia alternativa" a quella ordinaria. In effetti, tale forma di ADR non solo abbatte gli alti costi derivanti dall'instaurazione dei contenziosi avanti il giudice ordinario, deflazionando il contenzioso e superando i tempi lunghi del processo civile, ma consente di migliorare l'accesso alla "giustizia", ampliando e differenziando le possibilità di tutela e fornendo una maggiore adeguatezza e specificità nella risposta.

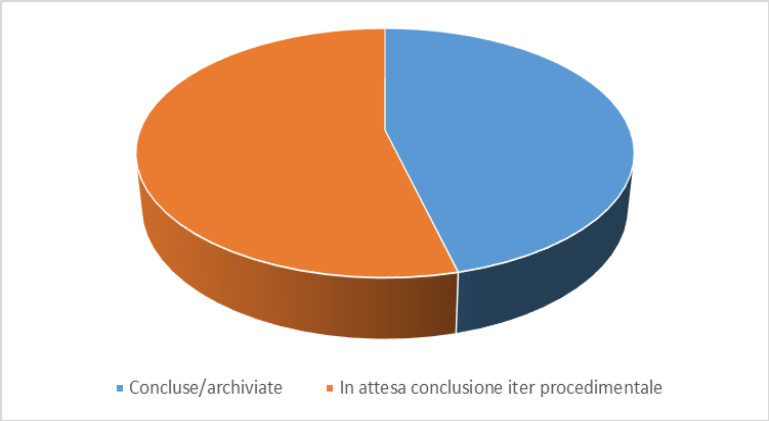
IV.1

La conciliazione presso il Co.Re.Com. nelle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

L'attività di conciliazione, attraverso la piattaforma *Conciliaweb,* si può così sintetizzare.

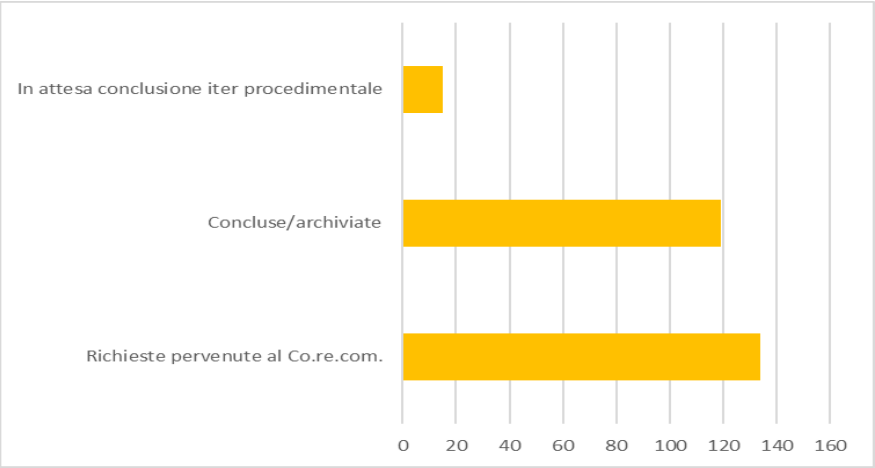
Istanze presentate al Co.re.com. dal 01/12/2019 al 31/12/2019

Istanze in Udienza	2637
Istanze Semplificate	747
Totale istanze pervenute	3384



Richiesta al co.re.com. di Provvedimenti temporanei

Richieste pervenute al Co.re.com.	298
Archiviate	192
Provvedimenti emessi	97

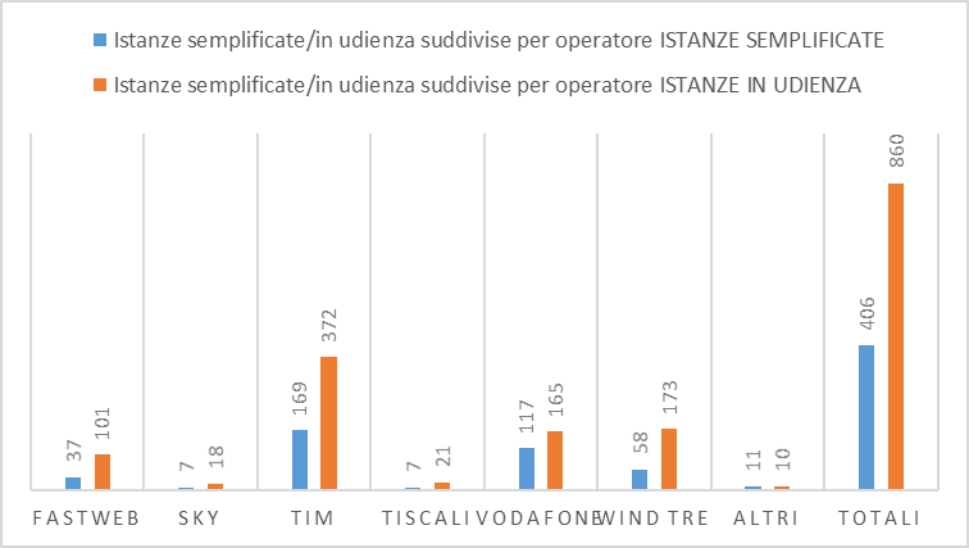


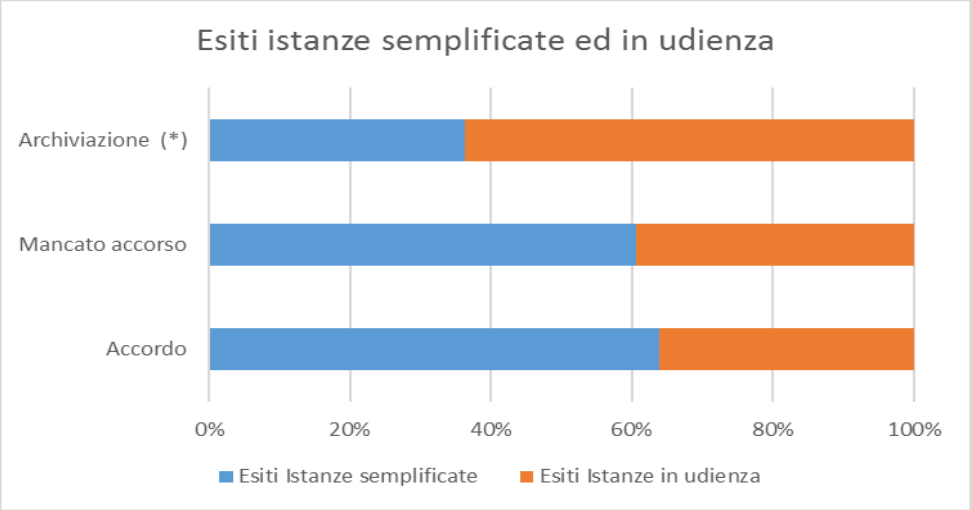
Istanze "semplificate"/ "in udienza" suddivise per operatore

OPERATORE	ISTANZE	
TIM	1339	
WIND TRE	615	
VODAFONE	752	
FASTWEB	338	
SKY	67	
TISCALI	70	
ALTRI	65	
PIU' OPERATORI	138	
TOTALE	3384	

Esiti Istanze "semplificate"/ "in udienza"

Accordo	1275
Mancato accordo	409
Archiviazione (*)	506





[*] archiviazione per eccezione di inammissibilità, procedimento archiviato, archiviato per rinuncia dell'utente

IV.2

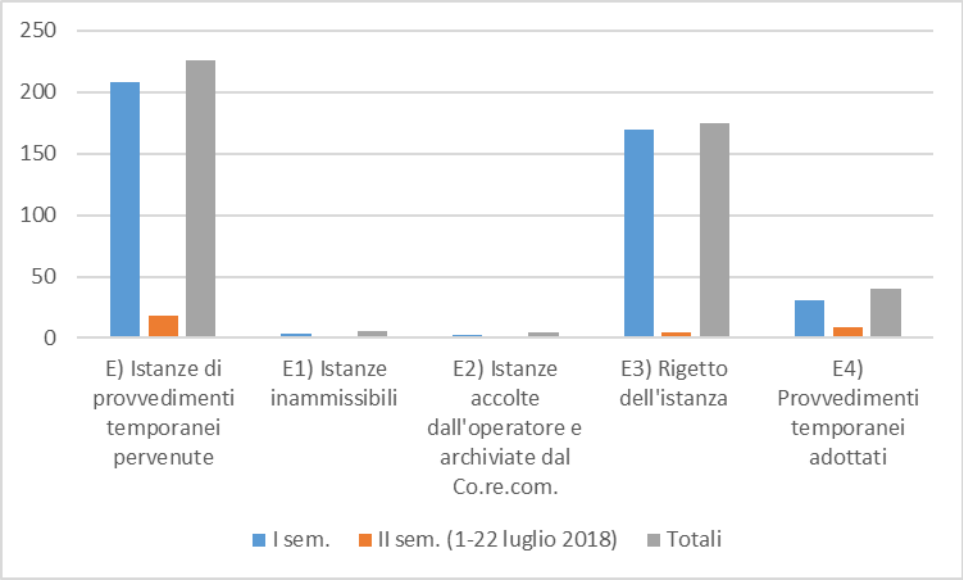
Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso

Nelle controversie fra utenti e operatori di comunicazioni, può accadere che l'operatore proceda alla sospensione del servizio di comunicazione. Tale sospensione può riguardare solo il servizio interessato dal mancato pagamento e deve essere adottata solo per gravi motivi (quali i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti). Il Co.re.com. ha la possibilità di adottare provvedimenti temporanei finalizzati a garantire l'erogazione del servizio o il corretto funzionamento da parte dell'operatore di comunicazioni fino al termine della procedura conciliativa.

Nel corso del 2019 sono state presentate 298 richieste di provvedimento temporaneo.

Di queste richieste 16 sono risultate inammissibili, 35 sono state archiviate dal Co.re.com.; 141 sono state rigettate.

I provvedimenti temporanei adottati dal Co.re.com. sono stati 97.



IV.3

Sportello informativo

E' proseguito, anche nell'annualità 2019, un percorso di "apertura" verso i cittadini ed altri soggetti portatori d'interesse, mediante la valorizzazione di vari istituti ed attività, nel rispetto dei principi della legge 241/1990 anche in tema di pubblicità e trasparenza.
Ha continuato, quindi, a porre in essere uno "sportello informativo" sia con accesso al pubblico per la presentazione, da parte di cittadini, avvocati e associazioni dei consumatori, delle istanze di conciliazione e di definizione delle controversie al Co.re.com. sia mediante la diffusione costante di informazioni telefoniche per mezzo di due numeri telefonici dedicati; ciò al fine di costituire un ulteriore aiuto rivolto al cittadino per espletare le pratiche relative alle controversie con i gestori della comunicazione, problematiche che, in questi ultimi anni, hanno registrato un sensibile aumento in tutta Italia.

I relativi dati, del servizio reso mediante l'operato di cinque unità, sono evidenziati come segue:

- 2 giorni dedicati allo sportello telefonico 2 ore al mattino ed 1 ora e mezza al pomeriggio, con un'affluenza di circa 15/20 telefonate giornaliere. Le persone dedicate alla presente attività sono state in numero di cinque;

- 2 giorni dedicati all'accoglienza del pubblico in sede: una giornata per informazioni con accesso libero al mattino un'affluenza media giornaliera di circa 10/15 persone**;** una giornata per l'assistenza all'inserimento delle istanze, su appuntamento, con una media settimanale di 4/5 persone.

V

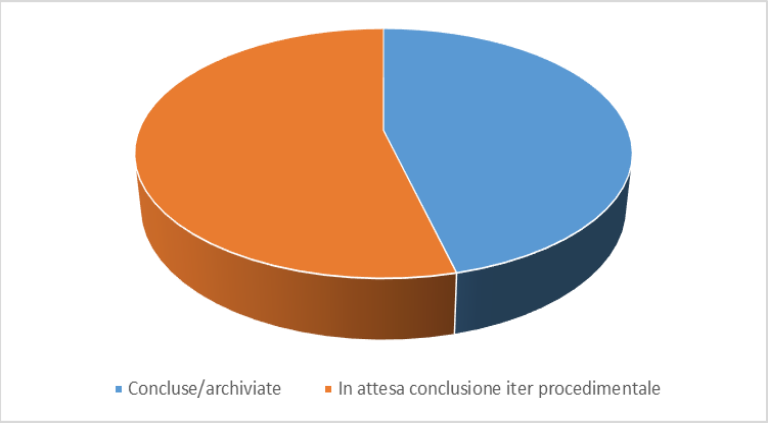
La definizione amministrativa delle controversie

La definizione della controversia segue un tentativo di conciliazione non andato a buon fine, anche solo parzialmente, e ha lo scopo di richiedere al Co.re.com. una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.
L'attività di definizione è, come la fase di 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.
Dal 23 luglio 2018 è in vigore la delibera Agcom n. 203/18/CONS, che modifica la parte riguardante la presentazione dell'istanza che è non più cartacea ma su una piattaforma denominata Concilia Web, ma mantiene gli stessi termini per l'avvio e per la conclusione del procedimento instaurato.
Viene mantenuta la possibilità di effettuare un'udienza di discussione da svolgere 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 con l'archiviazione dello stesso.
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, quindi, la fase di decisione della controversia che come primo documento prevede la relazione istruttoria del responsabile del procedimento. Successivamente 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 Co.re.com. 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.

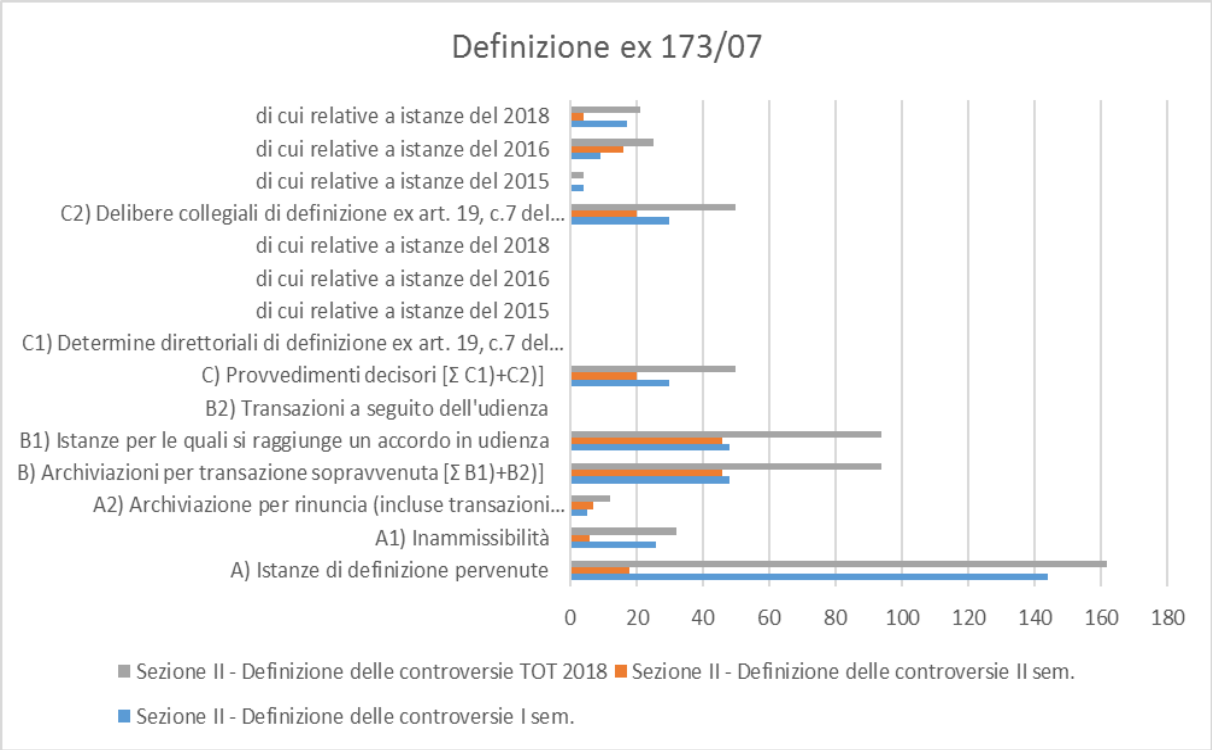
Nel corso del 2019 si è confermato il trend positivo dei risultati raggiunti negli anni precedenti.
Nel 2019 gli esiti, hanno dato il seguente risultato: la transazione diretta tra le parti e gli esiti positivi nelle udienze di discussione hanno raggiunto l'82%; gli esiti negativi - che hanno poi dato luogo alle decisioni del Comitato - hanno raggiunto il 15%.

Istanze presentate al Co.re.com. dal 01/12/2019 al 31/12/2019

Istanze pervenute	393
Udienze positive o accordo transattivo	228
Provvedimenti emessi nel 2019	42



Per quanto riguarda gli oggetti dei diversi contenziosi, presso il Co.re.com. Liguria, si individuano principalmente problemi relativi a:
- contestazione della fatturazione,
- guasto/malfunzionamento del servizio,
- ritardo/mancata attivazione servizi/trasloco servizi,
- servizi televisivi a pagamento, interruzione/sospensione del servizio,
- modifiche contrattuali.


Definizione ex 173/07
di cui relative a istanze del 2018
di cui relative a istanze del 2016
di cui relative a istanze del 2015
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c.7 del...
di cui relative a istanze del 2018
di cui relative a istanze del 2016
di cui relative a istanze del 2015
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c.7 del...
C) Provvedimenti decisori [Σ C1)+C2)]
B2) Transazioni a seguito dell'udienza
B1) Istanze per le quali si raggiunge un accordo in udienza
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [Σ B1)+B2)]
A2) Archiviazione per rinuncia (incluse transazioni...
A1) Inammissibilità
A) Istanze di definizione pervenute
0
20
40
60
80
100
120
140
160
180
Sezione II - Definizione delle controversie TOT 2018
Sezione II - Definizione delle controversie II sem.
Sezione II - Definizione delle controversie I sem.

V.1

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 2019, relativamente all'attività di definizione della controversia sono state presentate al Co.re.com. Liguria n. 7 istanze per la richiesta di provvedimento temporaneo.
Di queste richieste 2 sono risultate inammissibili, 2 sono state archiviate dal Co.re.com.; 1 è stata rigettata.
I provvedimenti temporanei adottati dal Co.re.com. sono stati 2.

VI

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 2019 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 specializzata 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 (punti 1-3) sono state le seguenti:

ENTELLA TV	
TELENORD	
STV sostituita nel corso del 2019 da TELEGENOVA	
CHEF TV	
ANTENNA BLU*	
TELETURCHINO*	

(*) emittente comunitaria.

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

PRIMOCANALE	
TELENORD	

VII

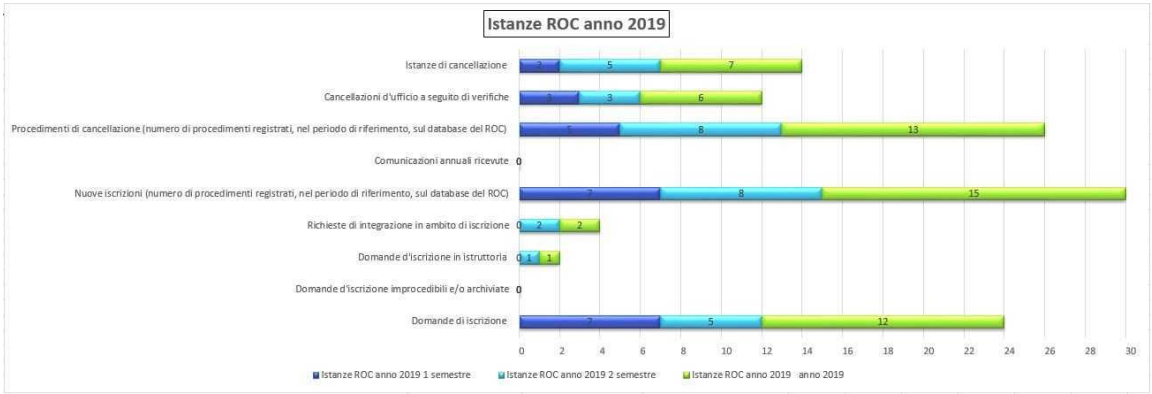
Registro degli operatori di comunicazione (ROC)

Il Registro degli operatori di comunicazione ROC è l'anagrafe degli operatori presenti sul territorio Ligure: garantisce la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto delle norme sulla disciplina anticoncentrazione, la tutela del pluralismo informativo.

Il ROC è stato istituito con la legge n. 249 del 1997 ed è gestito sulla base delle disposizioni contenute nel Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 666/08/CONS, (all. a – all. b) in vigore dal 2 marzo 2009.

L'iscrizione al ROC costituisce un prerequisito per l'accesso a benefici per le attività editoriali previsti da leggi nazionali è obbligatoria per i seguenti soggetti: gli operatori di rete, i fornitori di contenuti/fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici, i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità, le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi, le agenzie di stampa a carattere nazionale. Gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste, i soggetti esercenti l'editoria elettronica, le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

Istanze ROC anno 2019	1 semestre	2 semestre	anno 2019
Domande di iscrizione	7	5	12
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0	0	0
Domande d'iscrizione in istruttoria	0	1	1
Richieste di integrazione in ambito di iscrizione	0	2	2
Nuove iscrizioni (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	7	8	15
Comunicazioni annuali ricevute	dato non rilevabile	dato non rilevabile	dato non rilevabile
Procedimenti di cancellazione (numero di procedimenti registrati, nel periodo di riferimento, sul database del ROC)	5	8	13
Cancellazioni d'ufficio a seguito di verifiche	3	3	6
Istanze di cancellazione	2	5	7



A partire dal 10 febbraio 2017 gli operatori economici esercenti l'attività di call center nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di call center, sono tenuti all'iscrizione al ROC.
L'Ufficio R.O.C. del CO.RE.COM: Liguria nel corso dell'anno 2019 ha trattato un totale di 28 pratiche di cui 15 domande di iscrizione (3 di queste sono in fase ancora istruttoria al 31/12/2019 e quindi non computabili nelle pratiche definite che risultano così 25) e 13 cancellazioni di cui 7 cancellazioni d'ufficio e 6 su istanza di parte.
L'ufficio ROC, nel 2019 è stato formato da due istruttori e da un Dirigente. Tutti i procedimenti si sono conclusi con successo nei tempi stabiliti per legge.
A dicembre 2018, a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 124 del 4/08/2018 recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza"* e del successivo decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 5/3/2018 è stato previsto che ogni impresa che utilizza indirettamente una risorsa nazionale di numerazione (quale ad esempio Whatsapp, Messenger, etc.) ha l'obbligo di iscriversi al Registro degli Operatori di Comunicazione.
Pertanto è stata modificata la delibera. n. 666/08/CONS con la delibera Agcom n. 402/18/CONS, introducendo l'obbligo in capo ai suindicati operatori di iscriversi al ROC a partire dal 1° novembre 2018, mediante accesso all'indirizzo:

www.impresainungiorno.gov.it

attraverso l'utilizzo della carta nazionale dei servizi (CNS).

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
corecom@regione.liguria.it