Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria

LIGURIA COREcom

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Comitato Regionale per le Comunicazioni

RELAZIONE ATTIVITÀ

CORECOM LIGURIA

2024

Presentazione del Presidente del Corecom Liguria Pag. 3

PARTE PRIMA
IL CORECOM LIGURIA: L'ORGANIZZAZIONE E LE RISORSE

I	Il Corecom Liguria	Pag.	4
II	Organizzazione della struttura a supporto del Corecom al 31/12/2024	Pag.	7
III	Le risorse finanziarie del Corecom	Pag.	8
IV	Riunioni del Corecom – Anno 2024	Pag.	9

PARTE SECONDA
ATTIVITA' PROPRIA

I	Vigilanza sulla Par Condicio ai sensi della legge 22 febbraio 2000, n. 28	Pag.	10
II	Messaggi politici Autogestiti Gratuiti (MAG)	Pag.	13
III	Accesso radiotelevisivo	Pag.	14
IV	Il Coordinamento nazionale dei Corecom – Tavolo Tecnico Agcom - Corecom	Pag.	15

PARTE TERZA
ATTIVITA' DELEGATA

I	Attività di vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale	Pag.	16
II	Esercizio del Diritto di rettifica	Pag.	18
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.	19
IV	Media Education	Pag.	20
V	La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche	Pag.	22
V - 1	La conciliazione presso il Corecom Liguria nelle controversie tra Operatori di comunicazione e utenti (UG)	Pag.	23
V – 2	Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso (GU5)	Pag.	25
V - 3	La definizione amministrativa delle controversie (GU14C	Pag.	26
VI	Registro degli Operatori di Comunicazione e postali (ROCP)	Pag.	28
VII	Sportello del Cittadino	Pag.	30

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE DEL CORECOM

Nell'anno appena trascorso continuano ad essere sempre più evidenti e intense le attività svolte dal Corecom Liguria al servizio del cittadino, soprattutto in considerazione del fatto che sono sempre più evidenti gli effetti della rivoluzione digitale e dei profondi cambiamenti nel settore delle telecomunicazioni. È un cambio di era e di paradigmi che sta modificando la vita dei cittadini, delle aziende e delle istituzioni.

Nella relazione dell'attività 2024 cercherò di sintetizzare l'assiduo ed ampio lavoro svolto dal Corecom. Prima di iniziare, però, vorrei ringraziare sentitamente le due colleghe componenti del Comitato, l'Avv. Rita Leda Corrado e l 'Avv. Liana Maggiano e l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale- Assemblea legislativa della Liguria per il proficuo lavoro svolto durante l'anno.

Nel 2024 sono state tre le tornate elettorali, che non poco hanno impegnato sia il Comitato che la Struttura. Oltre alle elezioni europee ed amministrative, ci siamo occupati delle elezioni regionali; queste ultime sono state caratterizzate da toni molto aspri e difficili. Complessivamente sono state monitorate 8856 ore per l'emittenza privata e 133 per la TGR Liguria. Nel corso dell'attività di vigilanza durante il periodo di *par condicio* sono stati avviati dal Corecom Liguria diversi procedimenti per presunte violazioni riguardanti le elezioni amministrative e regionali e conseguenti ad esposti presentati da soggetti politici. Di questi, la maggioranza dei procedimenti, a seguito dell'attività istruttoria e della deliberazione del Comitato, si sono conclusi con un'archiviazione, mentre altri hanno dato luogo ad un ordine di riequilibrio da parte dell'Autorità.

Un passaggio doveroso va fatto sui Programmi dell'Accesso su Rai Tre e su Rai Radio Uno; voglio sottolineare il grande numero di richieste pervenute da parte degli accedenti ed il rapporto proficuo con la Rai.

Altro cardine è quello relativo al monitoraggio ordinario dell'emittenza televisiva locale, che ha registrato il monitoraggio di 5 emittenti trasmettenti nell'area ligure per un totale di 840 ore. Infatti particolare attenzione va posta per il monitoraggio ordinario a tutela di tutti quei cittadini/utenti del mezzo televisivo soprattutto locale con una età media molto elevata. Come dimostrato dagli ultimi dati pubblicati da Agcom sulla platea di ascoltatori, il mezzo televisivo locale tiene ancora ampia quota di mercato e di ascolto e risulta essere ancora un riferimento molto forte per la fascia di età degli over 65.

Tra le varie attività, ricordo l'importanza del Registro degli Operatori di Comunicazione e Postali, su cui il Corecom anche nel 2024 ha esercitato un'attività costante di regolazione e vigilanza. Naturalmente non possiamo non ricordare il *Conciliaweb* ed i provvedimenti d'urgenza, una grande porta di accesso per i cittadini liguri per la risoluzione dei problemi in tema di controversie tra Operatori e Consumatori al fine di far valere i propri diritti.

Ricorderei poi l'importanza e l'orgoglio di lavorare al fianco di una Struttura che ha una storia nata 50 anni fa con la costituzione del Corerat (Comitato Regionale per il servizio radiotelevisvo); in questi dieci lustri, il Corecom ha sempre cercato di stare al passo coi tempi e alle mutate esigenze della società nel complesso mondo delle telecomunicazioni. Tra queste, l'ultima sfida è quella della *Media education* - che impatta *in primis* su minori e anziani. Il Comitato ha finalizzato i suoi sforzi con il Premio Corecom al Festival della canzone italiana nel febbraio 2024 e nell'organizzate a novembre un importante convegno, i cui risultati saranno sviluppati con ancora maggiore decisione sul territorio ligure nel 2025.

Il mio ringraziamento, non scontato, va sinceramente alla Struttura che con senso del dovere e prontezza è sempre disponibile su ogni materia.

Il Presidente del Corecom

Dott. Manfredi Maglio

PARTE PRIMA

IL CORECOM LIGURIA: L'ORGANIZZAZIONE E LE RISORSE

I

IL CORECOM LIGURIA

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito Corecom) della Liguria è disciplinato dalla legge regionale 25 marzo 2013 n. 8 titolata: "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom)*".

Il Corecom viene definito all'art. 2 *(Natura e funzioni)* della legge istitutiva, che recita:

- comma 1) Il Corecom 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;
- comma 2) ai sensi dell'art. 73 dello Statuto regionale, il Corecom è Autorità indipendente di garanzia con funzioni di consulenza e di gestione nei confronti della Regione, secondo le disposizioni della presente legge;
- comma 3) Il Corecom, oltre alle funzioni proprie ed alle funzioni delegate, *omissis…*, svolge le attività affidategli da leggi o provvedimenti statali e regionali.

All'art. 3 della L.R. 8/2013 viene stabilito che il Corecom Liguria dura in carica cinque anni e i suoi componenti sono rieleggibili limitatamente ad un solo mandato.

Il Corecom esercita sia funzioni proprie che delegate.

L'art. 12 della citata legge stabilisce gli ambiti e le materie delle funzioni proprie:
comma 1) Il Corecom esercita come funzioni proprie quelle conferitegli dalla normativa nazionale e regionale e da provvedimenti dell'Autorità ed in particolare:

a) vigila, 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) svolge 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);
(N.B. Tale funzione non è più esercitata ai sensi del *Decreto del Presidente della Repubblica del 23/08/2017 n. 146 - Regolamento concernente i criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali, la cui istruttoria è ora svolta direttamente dal MIMIT).*

c) svolge le attività di indagine, studio e ricerca in materia di informazione e comunicazione in ambito regionale;

d) formula 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.

L'art. 13 della medesima legge stabilisce che il Corecom esercita funzioni di garanzia, gestione e controllo delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Agcom o Autorità).

Tali funzioni sono radicate nella Legge 31 luglio 1997, n. 249[1], recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", con lo scopo di assicurare le esigenze di decentramento sul territorio di alcune delle funzioni proprie dell'Agcom e riprese dal successivo Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 208 - che recepisce la Direttiva europea 2018/1808 e disciplina, all'art.12, il funzionamento dei Corecom come organismi funzionali dell'Autorità.

L'Agcom con la delibera n. 52/99/CONS ha dettato gli indirizzi a tutti e ventuno i Corecom regionali circa le incompatibilità, l'organizzazione e il finanziamento, affinché possano proficuamente esercitare le funzioni delegate; successivamente la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome - Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome ha approvato con Delibera 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 un Accordo Quadro per il periodo 2023-2027.

Il 28 giugno 2023, con decorrenza dal 1° gennaio 2023 e di durata quinquennale, il Corecom Liguria ha sottoscritto con Agcom la convenzione discendente dall'Accordo Quadro 2023-2027. Per maggiori approfondimenti: https://www.agcom.it/istituzione/corecom

La convenzione, all'art. 5, elenca le funzioni delegate, di seguito riportate:

a) tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità, anche in raccordo con altre istituzioni nazionali, tenendo conto delle attività di *Media Education* promosse dagli stessi Corecom nell'àmbito di funzioni proprie previste dalle rispettive leggi regionali;

b) esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 35 del TUSMA;

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, limitatamente alle controversie tra enti gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti, e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.;

e) definizione delle controversie indicate all'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", di cui alla delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., a esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell'Unione Europea di cui all'art. 25, comma 6, del Codice delle comunicazioni elettroniche e di quelle di cui all'art. 22, comma 1, del Regolamento di procedura. Ai fini del conferimento di tale delega, ciascun Corecom, nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di

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

definizione della controversia e, nell'àmbito 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, e della concessionaria pubblica, per l'àmbito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal TUSMA, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;

g) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

La sopra citata legge regionale n. 8/2013 dispone, all'art. 14, co. 3, lett.a), 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*";

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 2024.

II

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA A SUPPORTO DEL CORECOM AL 31/12/2024

Per l'esercizio delle sue funzioni il Corecom si avvale di un'apposita Struttura amministrativa di supporto *(Struttura a supporto del Corecom*), incardinata, dal 01/01/2022, nel "Servizio Generale Bilancio e programmazione finanziaria, Gruppi e Consiglieri Regionali, Autorità di Garanzia" del Consiglio Regionale-Assemblea legislativa della Liguria, del quale è Direttore il dott. Stefano Vaccari.

qualifica rivestita	**ufficio/area e soluzioni organizzative**
n.1 Direttore	Sovraintende a tutte le Strutture relative agli Organi di Garanzia del Consiglio Regionale della Liguria
n. 1 Funzionario Cat. "D" AP	Provvedimenti temporanei d'urgenza(GU5), vigilanza e monitoraggio ordinario, par condicio, ROC, sito istituzionale Corecom, programmi dell'Accesso Rai.
n. 1 Funzionario Cat. "D" PO	Tentativo obbligatorio di conciliazione (UG)
n. 1 Funzionario Cat. "D" PO	Definizione delle controversie (GU14), Segretario del Comitato, coordinamento Sportello del Cittadino
n. 1 Funzionario Cat. "D"	Tentativo obbligatorio di conciliazione (UG) – supporto alle altre aree e agli Organi di Garanzia del Consiglio Regionale della Liguria
n. 1 Funzionario Cat. "D"	Definizione delle controversie (GU14) – Sportello cittadino
n. 1 Istruttore amministrativo Cat. "C"	Segreteria Provvedimenti temporanei (GU5), segreteria vigilanza e monitoraggio, segreteria par condicio, ROC, Programmi Accesso Rai, protocollo generale, gestione PEC
n. 1 Istruttore amministrativo Cat. "C"	Segreteria Definizione delle controversie (GU14), Sportello del Cittadino, ROC, segreteria vigilanza e segreteria par condicio, protocollo generale, gestione pec
n. 1 Istruttore amministrativo Cat. "C"	Segreteria Conciliazione (UG), protocollo generale, gestione pec
n. 1 Collaboratore amministrativo Cat. "B" (condiviso con altra Struttura del Consiglio)	50% Sportello del cittadino + 50% su altra Struttura del Consiglio
n. 1 Operatore Cat. "A"	Supporto nella gestione dell'archivio

III

LE RISORSE FINANZIARIE DEL CORECOM

Il Consiglio Regionale mette a disposizione del Comitato per il regolare funzionamento dell'attività istituzionale locali, personale ed attrezzature.

Le risorse dell'Autorità, per l'attività delegata, indicate all'interno dell'Accordo Quadro, ammontano ad **euro 113.903,64** e sono corrisposte integralmente in base alla performance ed agli obbiettivi raggiunti annualmente in tutte le materie delegate dal Corecom Liguria.

Le risorse erogate dal Consiglio regionale- Assemblea legislativa della Liguria e da Agcom sono impiegate per le spese di gestione della Struttura, per l'acquisizione del servizio di monitoraggio in outsourcing e per lo svolgimento delle attività delegate**.**

IV

RIUNIONI DEL CORECOM – ANNO 2024

Il Comitato, entrato in carica il 5 settembre 2023, risulta composto da:

- Dott. Manfredi Maglio, presidente,

- Avv. Leda Rita Corrado, componente,

- Avv. Liana Maggiano, componente.

Per saperne di più:

http://www.corecom.regione.liguria.it/chi-siamo/il-comitato.html

Le riunioni del Corecom si sono svolte tramite videoconferenza a norma del Regolamento e del Disciplinare.

Il Comitato si è riunito regolarmente nel periodo dal 15 gennaio al 5 dicembre in venticinque sedute.

1.	15 gennaio 2024
2.	26 gennaio 2024
3.	5 febbraio 2024
4.	21 febbraio 2024
5.	14 marzo 2024
6.	26 marzo 2024
7.	26 aprile 2024
8.	08 maggio 2024
9.	14 maggio 2024
10.	20 maggio 2024
11.	22 maggio 2024
12.	06 giugno 2024
13.	18 giugno 2024
14.	28 giugno 2024
15.	22 luglio 2024
16.	26 luglio 2024
17.	10 settembre 2024
18.	24 settembre 2024
19.	15 ottobre 2024
20.	18 ottobre 2024 (seduta mattutina)
21.	18 ottobre 2024 (seduta pomeridiana)
22.	21 ottobre 2024
23.	28 ottobre 2024
24.	12 novembre 2024
25.	5 dicembre 2024

PARTE SECONDA

ATTIVITA' PROPRIA

I
VIGILANZA SULLA PAR CONDICIO AI SENSI DELLA LEGGE 22 FEBBRAIO 2000, N. 28

Nel 2024 si sono tenute tre tornate elettorali: Elezioni Europee (8 e 9 giugno), Elezioni Amministrative (8 e 9 giugno con turno di ballottaggio il 23 e 24 giugno) ed Elezioni Regionali (27 e 28 ottobre).

Per le Elezioni europee la Liguria fa parte del collegio che comprende Piemonte e Valle d'Aosta.

Per le elezioni amministrative si è votato in tre comuni con popolazione legale superiore alla soglia dei 15.000 abitanti con il sistema elettorale maggioritario a doppio turno.

In sintesi, i numeri delle elezioni nella regione sono stati i seguenti:

- comuni al voto: **125** su 234 comuni liguri (53,4%)
- comuni >15.000 ab: **3** su 125 (2,4%) Sanremo, Rapallo, Albenga,
- comuni ≤15.000 ab:**122** su 125 (97,6%)
- capoluoghi di provincia: nessuno

Le consultazioni elettorali 2024 sono state regolamentate con delibere dell'Autorità e con disposizioni approvate dalla Commissione parlamentare di vigilanza sui servizi radiotelevisivi, di seguito riportate:

DELIBERE AGCOM

AGCOM - DELIBERA N. 90/24/CONS: *Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alla campagna per l'elezione dei membri del parlamento europeo spettanti all'Italia fissata per i giorni 8 e 9 giugno 2024*

AGCOM DELIBERA 122/24/CONS: *Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali, nonché dei Consigli circoscrizionali, fissate per i giorni 8 e 9 giugno 2024*

AGCOM DELIBERA 398/24/CONS: *Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio regionale delle Regioni Liguria, Emilia Romagna ed Umbria (ottobre - novembre 2024)*

DOCUMENTI COMMISSIONE PARLAMENTARE PER L'INDIRIZZO GENERALE E LA VIGILANZA DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI

Disposizioni in materia di comunicazione politica, messaggi autogestiti e informazione della società concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale in relazione alla campagna per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia, indetta per i giorni 8 e 9 giugno 2024 (Documento n. 6).

Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni comunali fissate per i giorni 8 e 9 giugno 2024 (Documento n. 7).

Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alla campagna per le elezioni del Presidente della Giunta regionale e per il rinnovo del Consiglio regionale della Regione Liguria indette per i giorni 27 e 28 ottobre 2024 (Documento n. 8).

ATTIVITA'

Il Comitato nella seduta del 23.04.2024 ha deciso di effettuare per le **Elezioni Europee ed Amministrative** il monitoraggio, oltre che della TGR Liguria, di n. 3 emittenti di cui n. 2 commerciali e n. 1 comunitaria, trasmettenti nell'area tecnica della Liguria anche con sede legale fuori regione individuate tramite sorteggio:

LCN	Marchio	Sede legale
12	Teleradiopace 1	Liguria
14	Telegenova	Lombardia
18	Canale Italia Extra	Veneto

Per le **Elezioni Regionali** il Comitato nella seduta del 10.09.2024, considerata la particolare rilevanza delle stesse, ha ritenuto di monitorare, oltre che la TGR Liguria, le due emittenti di maggior diffusione sul territorio:

LCN	Marchio	Sede legale
10	Primo Canale	Liguria
11	Telenord	Liguria

La **Concessionaria pubblica di Stato**, attraverso le trasmissioni della **TGR Liguria**, è stata oggetto di monitoraggio in tutte e tre le tornate elettorali. Il compito è stato effettuato quotidianamente, sempre nel suddetto periodo della par condicio, attraverso regolare vigilanza e monitoraggio nelle due edizioni del TG, ovvero quello delle ore 14:00- 14:15 e delle ore 19:35 – 19:59 e nell'edizione mattutina di Buongiorno Regione dalle 07:35 alle 07:59.

La complessiva attività relativa al monitoraggio sia sull'emittenza pubblica che privata ha dato luogo a una serie di report, prodotti dal soggetto affidatario su disposizione del Corecom. Tutti i report sono stati ricevuti secondo le tempistiche contrattuali. Massima è stata la collaborazione tra le Emittenti, la Struttura e la Società aggiudicataria del servizio al fine del caricamento dei dati relativi alle ore di trasmissione (24 ore di ogni giornata) nel periodo di par condicio durante le tre tipologie di elezioni.

- Il totale complessivo delle ore monitorate per le 3 Emittenti locali è stato:

Europee: n. 3168 ore (26.04 - 09.06.2024)

Amministrative: n. 4248 ore (26.04 – 24.06.2024)

- Il totale complessivo delle ore monitorate per le 2 Emittenti locali è stato per

Regionali: n.1440 ore (27.09 – 28.10.2024)

- Concessionaria pubblica di Stato (TGR RAI):

n. 44 ore Europee (26.04 – 09.06.2024)

n. 59 ore Amministrative (26.04 – 24.06.2024)

n. 30 ore Regionali (27.09 – 28.09.2024)

TOTALE COMPLESSIVO DELLE ORE MONITORATE

elezioni	Tgr Liguria: ore monitorate	Emittenti locali: ore monitorate
Europee	44	3168 (3 emittenti)
Amministrative	59	4248 (3 emittenti con ballottaggio)
Regionali	30	1440 (2 emittenti)
Totale ore	**133**	**8856**

Nel corso dell'attività di vigilanza durante il periodo di *par condicio* sono stati avviati dal Corecom Liguria n. 17 procedimenti per presunte violazioni, in osservanza alla legge 22 febbraio 2000, n. 28, riguardanti le elezioni amministrative e regionali, e conseguenti ad esposti presentati da soggetti politici e nessuno discendente dall'attività di monitoraggio dell'emittenza locale.

Nello specifico gli esposti hanno riguardato la Disciplina della comunicazione istituzionale e obblighi di informazione, ovvero al divieto imposto a tutte le amministrazioni pubbliche di svolgere attività di comunicazione ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale ed indispensabili per l'efficace assolvimento delle proprie funzioni.

Di questi n. 17 procedimenti, a seguito dell'attività istruttoria e delle deliberazioni del Comitato, n. 4 hanno dato luogo ad un ordine di riequilibrio da parte dell'Autorità, mentre le altre sono state o archiviate o dichiarate inammissibili.

Per maggiori approfondimenti:

https://www.corecom.regione.liguria.it/archivio-news/item/193-2024-monitoraggio-par-condicio-2024-liguria.html

II

MESSAGGI POLITICI AUTOGESTITI GRATUITI (MAG)

Nell'àmbito della vigilanza sul rispetto della parità di accesso ai mezzi di comunicazione locali durante le campagne elettorali o referendarie (cd. *par condicio*), il Corecom si occupa anche della gestione della procedura amministrativa relativa agli spazi che le emittenti radiotelevisive locali possono riservare ai soggetti politici per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ha pubblicato il Decreto 15 luglio 2024 recante: *"Definizione dello stanziamento per il 2024 in favore delle emittenti radiofoniche e televisive che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nelle campagne elettorali o referendarie pubblicato"* sulla GU n. 207 del 4-9-2024.

Con questa norma il Ministero riconosce, alle emittenti radiofoniche e televisive che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nelle campagne elettorali delle Elezioni Europee ed Amministrative del 2024, un rimborso per ciascun messaggio messo in onda, rispettivamente:

€ 11,85 per la radiofonia;

€ 32,10 per la televisione.

La somma stanziata dal Ministero per le elezioni del 2024 prevista per la Liguria ammonta ad € 11.798,99 per la radiofonia e ad € 23.597,98 per la televisione, per un totale complessivo pari ad € **35.396,97.**

La procedura è regolata da apposite delibere dell'Autorità; nel dettaglio per le elezioni europee ed amministrative 2024 sono state pubblicate la Delibera 90/24/Cons e la Delibera 122/24/Cons. Il rimborso viene erogato, a domanda, per gli spazi effettivamente utilizzati e congiuntamente attestati dalla Società esercente l'emittente locale e dal soggetto politico.

Per le Elezioni Europee ed Amministrative hanno aderito n. 3 emittenti radiofoniche e n. 3 televisive con sede legale in Liguria e sono state erogate tutte le somme stanziate per tale attività.

Per la campagna relativa alle elezioni regionali tenutesi il 27 e 28.10.2024 il Mimit non ha stanziato ulteriori risorse ed essendo state impiegate integralmente quelle previste per le citate elezioni di giugno, le emittenti locali radiotelevisive non hanno usufruito di questo istituto.

Per maggiori approfondimenti:
Elenco emittenti radio-tv disponibili a trasmettere messaggi politici autogestiti gratuiti (Mag) per le elezioni amministrative ed europee:
https://www.corecom.regione.liguria.it/archivio-news/item/181-elez-ammin-2024-mag.html
https://www.corecom.regione.liguria.it/archivio-news/item/179-elezioni-europee-2024-mag.html

Si inserisce altresì il collegamento al sito della Regione Liguria che riporta al Decreto del dirigente recante: "*Rimborso alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito nell'ambito della parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica. Accertamento euro 35.396,97 a carico del Ministero delle Imprese e del made in Italy. Impegno e liquidazione di euro 35.396,97".*

https://decretidigitali.regione.liguria.it/ArchivioFile/20247190/Decreto-7190-2024.pdf

III

ACCESSO RADIOTELEVISIVO

L’istituto dei Programmi dell’Accesso, che nel 1975 ha rivoluzionato i palinsesti dell’Ente radiotelevisivo concessionario di Stato, dando la possibilità al c.d. Terzo Settore di avere un proprio spazio sulla rete pubblica sia televisiva che radiofonica, si basa sulla legge 14 aprile 1975 n. 103, che all’art. 6 dispone che i Corecom sono competenti in materia di trasmissioni dell'Accesso, attraverso la destinazione di uno spazio a disposizione di soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose) per attività di comunicazione.

Con la firma del nuovo Protocollo d’Intesa avvenuta il 20 ottobre 2021 tra Corecom Liguria e la Sede regionale per la Liguria della RAI, il Comitato ha avviato un’ampia campagna di sensibilizzazione rivolta ad Enti, Associazioni del Terzo Settore ed a soggetti collettivi (quali, ad esempio, associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, associazioni di volontariato) per attivare iniziative di comunicazione radiotelevisiva.

Anche nel 2024 è proseguita, con ampia partecipazione e coinvolgimento di Enti e associazioni del c.d. Terzo Settore, la messa in onda di puntate articolate in due cicli di trasmissioni, una primaverile dal 9 al 30 marzo 2024 ed una autunnale dal 16 novembre al 21 dicembre 2024.

Le domande pervenute sono state vagliate a seguito di istruttoria da parte della Struttura ed approvate dal Comitato del Corecom Liguria. In totale, sono pervenute 53 richieste da parte di Enti ed Associazioni (c.d. Accedenti) operanti sul territorio regionale, suddivisi in due cicli per un totale di 10 puntate televisive e 8 radiofoniche in onda su Rai Tre e su Rai Radio Uno rispettivamente il sabato dalle 7.30 alle 8.00 per la tv e il sabato dalle 23.30 alle 23.50 per la radio.

I contributi video sono stati realizzati sia autonomamente che registrati presso il centro di produzione nella sede Rai di Genova, e prima della messa in onda sono stati vagliati dal Corecom e successivamente autorizzati dalla Sottocommissione parlamentare di vigilanza e da Rai Parlamento.

Per ulteriori approfondimenti:

https://www.corecom.regione.liguria.it/archivio-news/item/173-prgm-accesso-marzo-2024.html

https://www.corecom.regione.liguria.it/archivio-news/item/190-sab-16-nov-2024-ripresa-prgm-accesso.html

IV

IL COORDINAMENTO NAZIONALE DEI CORECOM

Il Coordinamento nazionale dei Corecom è l'organismo che mantiene rapporti istituzionali a livello nazionale con vari Enti ed Istituzioni. Il Coordinamento nazionale è riconosciuto dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e promuove le azioni in seguito realizzate a livello locale dai singoli Comitati regionali.

Durante il 2024, fino alla naturale scadenza del mandato, è stato presidente del Coordinamento Antonio Donato Marra, Presidente del Corecom Basilicata, a cui è subentrata, con votazione del 14 novembre, la Presidente del Corecom Campania, Carola Barbato.

Il Presidente del Corecom Liguria ha partecipato attivamente a tutte le riunioni del Coordinamento nazionale e da dicembre è stato nominato, all'interno dello stesso, referente per i rapporti con la RAI.

TAVOLO TECNICO AGCOM - CORECOM

All'interno della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome, denominata anche "Conferenza dei Parlamenti regionali", si tiene un Tavolo Tecnico permanente dei dirigenti e segretari dei Corecom, nel quale si affrontano tematiche e problemi di natura giuridica ed organizzativa, in stretta collaborazione con Agcom.

Nel corso del 2024 la Struttura del Corecom ha attivamente partecipato a tutti i tavoli tecnici dando il proprio apporto ed esperienza per materie specifiche, sia in presenza che da remoto, quali il Monitoraggio degli FSMA locali (come capofila) e in quello dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) e dell'Intelligenza Artificiale (come membro effettivo).

PARTE TERZA

ATTIVITA' DELEGATA

I

ATTIVITÀ DI VIGILANZA SUL RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive nazionali e locali 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 monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della Concessionaria pubblica per il servizio regionale della TGR Liguria, effettuato dal Corecom nel 2024, si è rivolto alle diverse aree tematiche individuate da Agcom: pluralismo socio-culturale, obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e tutela dei minori.

In tal senso il Corecom ha il compito di verificare il rispetto di questi princìpi nell'àmbito del sistema televisivo locale, mediante il monitoraggio della programmazione delle emittenti trasmettenti sul territorio regionale, che abbiano o meno sede legale in Liguria, sulla base di precise indicazioni derivanti dal nuovo Compendio di procedure, approvato il 3 maggio 2023 dal Consiglio dell'Autorità.

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, nonché qualitativo, per consentire l'analisi del contenuto, del linguaggio e di altri elementi, come, ad esempio, la struttura della trasmissione, le caratteristiche della conduzione, gli argomenti trattati ecc.

L'attività di monitoraggio svolta dal Corecom nel 2024 ha riguardato tutte le aree tematiche individuate dall'Autorità ed oggetto dell'Accordo Quadro e della conseguente Convenzione sopracitata: *pluralismo socioculturale, obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e tutela dei minori*, nonché quella inerente i contenuti discriminatori, di cui il Comitato è stato investito dall'art.10 della legge regionale 10 novembre 2009, n. 52, sia per l'emittenza locale che per la testata giornalistica della RAI – Tgr Liguria.

La parte di attività legata alla rilevazione dei dati è stata affidata in outsourcing ad una società esterna, specializzata nell'analisi della comunicazione nei media, Cedat 85 srl.

Le aree di monitoraggio della programmazione dell'emittenza televisiva locale sottoposte ad analisi sono state:

1. **obblighi di programmazione**, relativa al controllo del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi di tutti gli obblighi cui essi sono assoggettati dalla normativa vigente in tema di programmazione in relazione al titolo abilitativo;

2. **garanzie dell'utenza, inclusa la tutela dei minori**, relativa al rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi delle disposizioni legislative in materia come declinate dalla normativa regolamentare adottata dall'Autorità (pornografia, dignità della persona, rappresentazioni vicende giudiziarie) e dei codici di autoregolamentazione recepiti dal legislatore (Codice Media e Minori e Codice Media e Sport); inoltre la verifica del rispetto dei diritti fondamentali della persona, per i quali sono vietate le trasmissioni di programmi che contengono messaggi cifrati o di carattere subliminale o incitamenti all'odio comunque motivati o che inducono ad atteggiamenti di intolleranza basati su differenze di appartenenza etnica, orientamento sessuale, religione o nazionalità.

3. **comunicazione commerciale audiovisiva**, relativa al controllo del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi della normativa in riferimento alla trasmissione delle comunicazioni commerciali con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento e ai divieti;

4. **pluralismo sociale e politico**, relativo all'osservanza da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva. Questa area si suddivide in ulteriori due ambiti:

a) *pluralismo socio-culturale* che mira a quantificare la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;

b) *pluralismo politico-istituzionale* che è specificamente riferito ai soggetti politici e istituzionali ed è regolato dalle disposizioni sulla cd *par condicio.*

In ottemperanza a quanto previsto dalle procedure del Compendio approvato dall'Autorità, in base ai criteri individuati dal Comitato per il 2024 sono state individuate le Emittenti così come il periodo da sottoporre a monitoraggio ordinario:

ELENCO ESTRATTI 2024 – periodo 28ma settimana dal 08 al 14.07.2024			
	FSMA	**Marchio**	**LCN**
1	TLS Teleliguria Sud soc cooperativa radiotelevisione cattolica	Luna Tv	81
2	Rete 7 Spa	Rete 7	83
3	Fondazione autonoma di religione Stelle dell'evangelizzazione	Teleradio Pace 3	78
4	Canale Italia srl	Canale Italia Extra	18
5	TLT srl	Tcp Telecupole	19

A conclusione dell'attività di vigilanza e monitoraggio sulla emittenza locale privata, non è stata rilevata alcuna presunta violazione nelle quattro aree sopracitate all'interno dei rispettivi palinsesti ai sensi del Decreto Legislativo n. 208/2021 (TUSMA)

In merito al monitoraggio di trenta giorni effettuato sui programmi giornalistici (Buongiorno Regione e le due edizioni della TGR delle ore 14:00 e delle ore 19:35) trasmessi dal concessionario pubblico, ovvero la TGR Liguria, non sono emerse ipotesi di infrazione.

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 fisica o giuridica che si ritiene danneggiata ha facoltà di chiedere 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 può rivolgersi al Corecom 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 comminare 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[2], nell'anno 2024 non sono state presentate istanze.

---

2 - 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 è 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 Corecom ha il compito di vigilare, in ambito locale, sul rispetto dei criteri fissati nel *"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) e secondo le *"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 diffusi in ambito locale",* per quanto riguarda i sondaggi d'opinione e i sondaggi politici ed elettorali.

L'attività di vigilanza svolta dal Corecom 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 Corecom 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 Corecom dispone la pubblicazione della Nota informativa, oppure la sua rettifica o integrazione, entro un termine di 48 ore;
- qualora l'emittente radiotelevisiva o la testata non ottemperi all'ordine, il Corecom trasmette la documentazione all'Agcom, che potrà applicare sanzioni amministrative.

Nell'anno 2024 non sono stati riscontrati in sede di monitoraggio ordinario violazioni dei criteri per quanto riguarda i sondaggi di opinione, né tantomeno sono pervenute segnalazioni da parte di terzi.

Invece, nel periodo della par condicio, durante le Elezioni Regionali, è pervenuta una segnalazione da parte di un Soggetto politico per una presunta violazione, a cui è seguita la fase istruttoria da parte della Struttura e la conseguente deliberazione del Comitato ed invio di tutti gli elaborati ad Agcom per l'emissione del provvedimento finale.

Per ulteriori approfondimenti:

https://www.corecom.regione.liguria.it/archivio-news/item/193-2024-monitoraggio-par-condicio-2024-liguria.html

IV

MEDIA EDUCATION

Per *Media Education* la Commissione Europea prevede tutta una serie di azioni: alfabetizzazione mediatica e digitale, tutela dei minori, politiche educative sulla disinformazione e fake news, azioni di contrasto verso l'hatespeech, educazione sull'utilizzo anche dei nuovi media, attività verso le fasce deboli della popolazione, attività di formazione per i docenti.

La Direttiva è stata recepita dal nostro Ordinamento con il D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 208: *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato. (GU Serie Generale n.293 del 10-12-2021 - Suppl. Ordinario n. 44)".*
Nel 2024 il Corecom ha organizzato due eventi rilevanti.

1) FESTIVAL DELLA CANZONE ITALIANA E PREMIO CORECOM

Nell'ambito della *Media Education* si inserisce il Premio Corecom legato al Festival della canzone italiana. Il Comitato ha dato vita a questo Premio nel 2021, il quale, attraverso la suggestione generata dalla musica, intende promuovere e incoraggiare un utilizzo consapevole della tecnologia, della rete e di tutti gli strumenti digitali, in particolare da parte dei giovani, nonché sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tematiche del cyberbullismo, della violenza sulle donne e della discriminazione in qualsiasi sua forma (di genere, di etnia, di orientamento sessuale).

Nella giornata conclusiva della settantaquattresima edizione del Festival si è tenuta, presso la sala stampa del Teatro Ariston, la cerimonia di consegna del III Premio Corecom - Sanremo 2024, organizzato e promosso da Corecom Liguria, Consiglio Regionale Assemblea legislativa della Liguria, Agcom e Rai.

In questa edizione del Festival il Premio era riservato alla canzone con il miglior testo attinente a tematiche di carattere sociale.

Sono stati premiati:

- Fiorella Mannoia con la canzone *Mariposa*: "Per lo straordinario testo con cui viene tratteggiata una donna che con orgoglio rivendica l'essere sé stessa sempre, una e centomila, negando a chiunque il diritto o la pretesa di cambiarla o sottometterla".
- Alessio Maninni con la canzone *Spettacolare*: "Con la sua visione dell'Amore che non è idilliaco, ma con le sue giornate no, con le sue assenze e i suoi allontanamenti i momenti negativi possono prendere il sopravvento, ma basta un abbraccio vero, sincero e stretto per poter superare tutto e far rinascere un sentimento autentico. Una chiave di lettura moderna delle dinamiche quotidiane dei giovani che hanno sempre maggiore bisogno di comunicare emozioni e sentimenti che vanno oltre i confini delle apparenze".
- Angelina Mango con la canzone *La noia*: "Il testo racconta una storia di abbandono, di dolore, sogni e disincanto. Di illusioni che riempiono il vuoto, di assenze con cui la vita ci costringe a misurarci. La

musica diventa però risorsa universale e straordinaria per superare anche i momenti bui e di noia. Un invito a i giovani a non smarrirsi mai e ad avvicinarsi sempre di più alla cultura musicale".

2) TERZA ETÀ: USO CONSAPEVOLE DELLE TECNOLOGIE DIGITALI

Il Corecom Liguria, investito della nuova delega in materia, nel 2024 ha organizzato un convegno dal titolo: *"Terza età: uso consapevole delle tecnologie digitali e dei mezzi di comunicazione"*, che si è tenuto **martedì 19 novembre** nella Sala Cristoforo Colombo presso il Palazzo della Regione, a cui sono intervenuti: Università di Genova, Procura della Repubblica, Banca d'Italia, Agcom, Guardia di Finanza, Ufficio scolastico regionale (MIUR), Polizia Postale, Difensore Civico della Regione Liguria, Ordine degli Avvocati, Ordine dei Giornalisti, Ordine degli Psicologi, UniTre, ANCI Liguria, Testata giornalistica regionale RAI (TGR Liguria), con patrocinio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Il convegno è stato accreditato presso l'Ordine degli Avvocati e dei Giornalisti con crediti formativi professionali

V

LA GESTIONE DELLE CONTROVERSIE NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche è disciplinata dalle delibere dell'Autorità n. 203/11/CONS[1] e n. 339/18/CONS[2]. A completare la disciplina sono state introdotte successivamente, sempre da parte dell'Autorità, le delibere n. 353/19/CONS[3], n. 670/20/CONS[4], n. 390/21/CONS[5] e la n. 358/2022/CONS[6].

Tale attività si esplica attraverso il tentativo obbligatorio di Conciliazione (UG), la Definizione della controversia (GU14) e il Provvedimento temporaneo d'urgenza (GU14).

La gestione delle controversie, che rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (Alternative Dispute Resolution), è stata delegata ai Corecom dall'Autorità in attuazione della citata legge 249/97. A partire dal 23 luglio 2018 l'Agcom ha attivato una piattaforma informatica, denominata *ConciliaWeb*, con lo scopo di rendere più efficiente ed efficace la gestione delle istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Corecom, superando la gestione manuale dei dati con quella telematica. Alla piattaforma si accede esclusivamente tramite SPID o CIE.

Il processo di trasformazione, iniziato con le delibere n. 353/19/CONS, n. 670/20/CONS e n. 390/21/CONS, ha trovato ulteriore compimento con il D.Lgs. n. 208/2021 (TUSMA) e le delibere n. 193/22/CONS e n. 358/22/CONS.

Attraverso questa normativa, a cui si sono aggiunte la Delibera 194/23/CONS e la Delibera 307/23/CONS, è stato tutelato il principio di garanzia nei confronti dei fruitori dei servizi televisivi cd. "pay tv".

Nel dettaglio, in tema di conciliazione, si richiamano le suddette delibere nel settore delle telecomunicazioni:

- Delibera n. 307/23/CONS "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", che ha dato attuazione al D. Lgs. 8 novembre 2021, n. 207 (recante: Disposizioni di recepimento della direttiva (UE) 2018/1972 che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche) e contestualmente abrogato la Delibera n. 519/15/CONS **con cui l'Autorità ha stabilito misure per garantire il diritto degli utenti di scegliere liberamente e consapevolmente il proprio operatore**, limitando il pericolo di attivazioni non richieste o richieste sulla base di informazioni incomplete o fuorvianti. Ha inoltre definito precisi obblighi informativi in capo agli operatori, in particolare nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali. Il regolamento intende anche rispondere alle urgenti esigenze di maggiore chiarezza riguardo a rimodulazioni contrattuali decise unilateralmente da alcuni operatori";

- Delibera n. 194/23/CONS relativa a: "*Modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi e per l'attuazione dell'articolo 42, comma 9, del TUSMA con riferimento alle piattaforme di condivisione di video*" con cui il legislatore ha inteso prevedere un sistema di risoluzione alternativa delle controversie tendenzialmente comprensivo di qualsiasi contenzioso derivante dal mancato rispetto degli obblighi o dei divieti posti in capo ai *providers* di VSP dall'art. 42 del TUSMA. Si tratterebbe, in altri termini, di un meccanismo di tutela privatistica delle posizioni degli utenti che si dovessero ritenere pregiudicati da condotte contrarie alle disposizioni dell'articolo 42, che si andrebbe ad aggiungere agli strumenti di *public enforcement* già offerti dall'ordinamento.

V – 1

LA CONCILIAZIONE PRESSO IL CORECOM LIGURIA NELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONE E UTENTI (UG)

Il tentativo obbligatorio di Conciliazione, previsto dal D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, è una procedura che deve essere attivata prima di ricorrere alla giustizia ordinaria nel caso di mancato rispetto delle disposizioni relative ai diritti degli utenti finali stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere dell'Agcom, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi degli operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche.

Il termine per la conclusione del tentativo obbligatorio di Conciliazione è di trenta giorni dal deposito dell'istanza su *Conciliaweb*; questo si può svolgere attraverso un collegamento in *Virtual Room* o in modalità semplificata, ossia attraverso uno scambio interlocutorio tra le parti mediante una chat dedicata, e si può concludere con un accordo tra esse con conseguente atto finale, avente forza di titolo esecutivo, redatto e sottoscritto da parte del conciliatore.

Tale attività delegata ha una ricaduta positiva, in termini di costi-benefici, non solo per lo Stato ma anche per le persone che si avvalgono di tale strumento, quale esercizio di "giustizia alternativa" a quella ordinaria.

I regolamenti di cui alle delibere Agcom sopra citate hanno apportato modifiche atte a migliorare l'efficienza della procedura telematica, quali l'introduzione del profilo di "Soggetto accreditato", dedicato in un primo tempo agli Avvocati ed alle Associazioni di consumatori e successivamente esteso alla categoria professionale dei dottori commercialisti; hanno inoltre previsto un'apertura ai cosiddetti "enti esponenziali" a rappresentanza di particolari categorie di utenti.

Il profilo di soggetto accreditato è stato rappresentato durante il 2024 maggiormente dalla figura professionale dell'avvocato, questo a dimostrazione della sempre maggiore importanza che viene riconosciuta all'istituto della mediazione dinanzi ai Corecom.

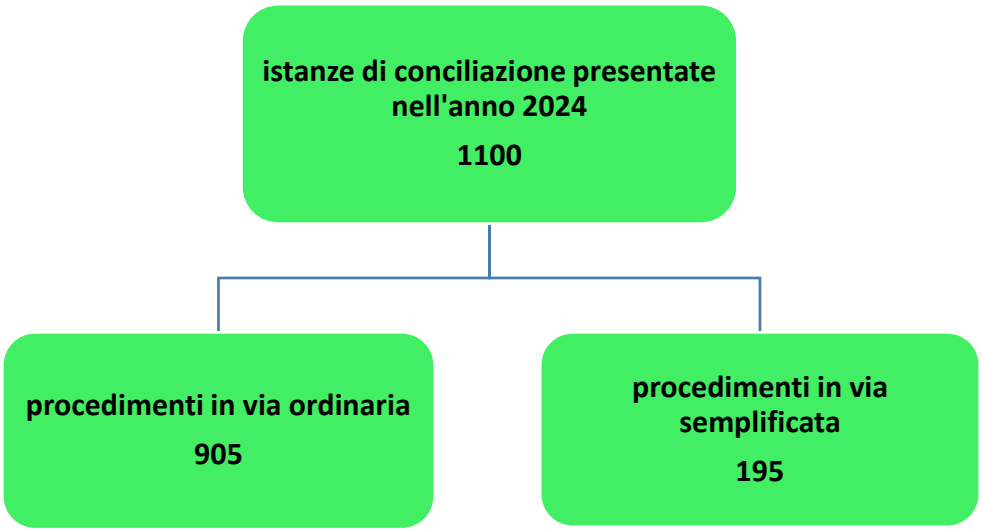
Nell'anno 2024 sono state presentate al Corecom Liguria n. 1.100 istanze, di cui n. 466 hanno avuto esito positivo, solo n. 102 esito negativo e n. 507 tra archiviate, inammissibili e con accordi in pre-conciliazione.

Il Corecom Liguria, per quanto attiene all'attività di conciliazione vanta, quindi, un risultato di successo oltre l'85% dei procedimenti conclusi nell'anno 2024.

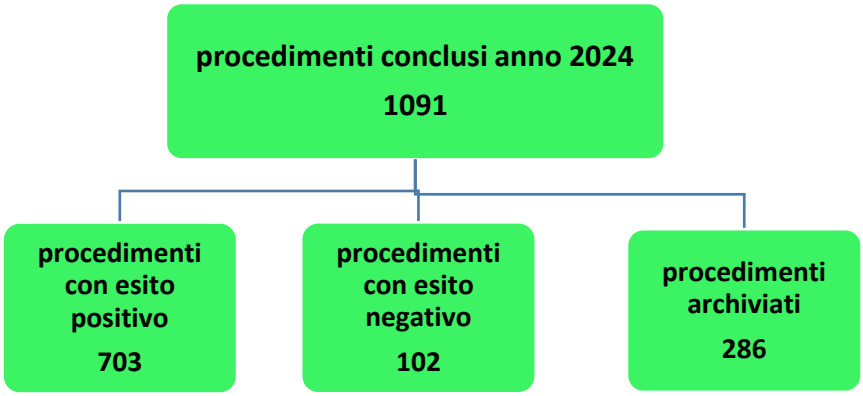
Il termine per la conclusione dei procedimenti si è mantenuto negli obiettivi della performance richiesta - come previsto dal Regolamento e dalla delega Agcom - nei 30 giorni previsti, scaduti i quali permetterebbe alla parte istante di adire il giudice ordinario, con un evidente aggravio sia per il cittadino che per la giustizia civile.

In conclusione si riportano gli esiti del lavoro svolto dall'attività di conciliazione durante l'anno 2024.

- **Ricorsi presentati da gennaio a dicembre 2024:**



- **Procedimenti conclusi da gennaio a dicembre 2024: esito di vittoria 87%:**



Infine si noti che il risultato raggiunto nella trattazione dei ricorsi in conciliazione UG (nel c.d. primo grado) da parte del responsabile del procedimento ha avuto un effetto deflattivo sull'attività di Definizione GU14 (ovvero nel c.d. secondo grado) delle controversie nonché sulla giustizia ordinaria.

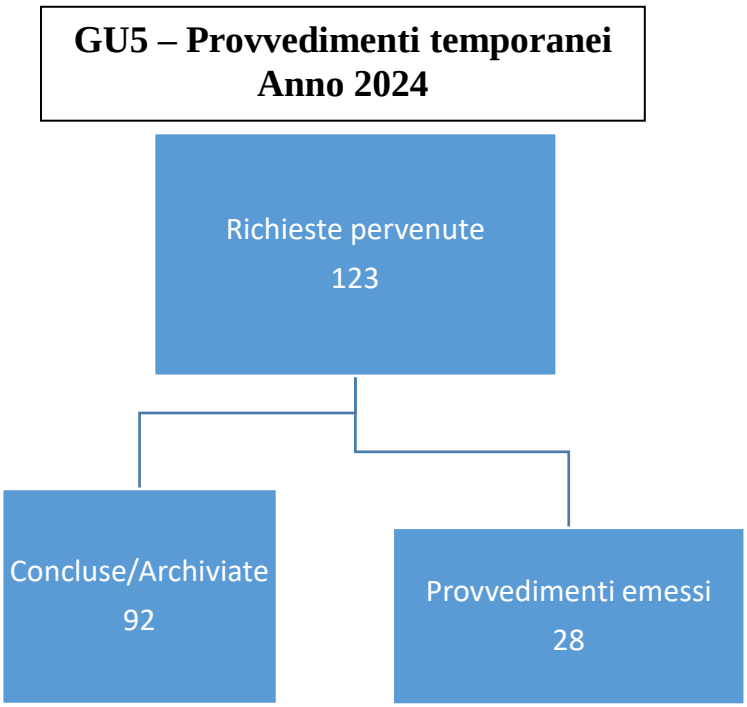
V – 2

PROCEDURA D'URGENZA PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSPESO (GU5)

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).

Ai sensi del Regolamento il Corecom Liguria ha adottato provvedimenti temporanei d'urgenza, finalizzati a garantire il corretto funzionamento, e la conseguente erogazione del servizio sia di rete fissa e mobile che linea dati, a tutela dei diritti del cittadino e del consumatore, i quali in sede di contenzioso tra le parti si trovano nella privazione di un diritto tutelato.

Le istanze pervenute al Corecom Liguria sono state 123, di cui 94 concluse, archiviate e inammissibili e 28 provvedimenti emessi.



V – 3

LA DEFINIZIONE AMMINISTRATIVA DELLE CONTROVERSIE (GU14)

Qualora il tentativo obbligatorio di Conciliazione abbia dato esito negativo totale o parziale, l'utente, entro tre mesi dalla data di conclusione dello stesso, può rivolgersi al Corecom per la Definizione della controversia.

La definizione delle controversie è un servizio completamente gratuito a favore dei cittadini, articolato in fasi con una precisa tempistica procedimentale e gestito, al pari della conciliazione, tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Se nel corso dell'udienza le parti trovano un accordo, il conciliatore redige e sottoscrive un verbale, che costituisce titolo esecutivo, dichiarando la conclusione del procedimento con esito positivo.

Se, al contrario, non si raggiunge un accordo, si redige un verbale di mancato accordo e si avvia la fase di decisione della controversia con la stesura di una relazione istruttoria.

Nella fase decisoria il Comitato, attraverso l'adozione di un provvedimento amministrativo, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

La decisione finale del Comitato costituisce un atto dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Nel 2024 il Corecom Liguria ha registrato una lieve diminuzione del numero di istanze di definizione in rapporto all'anno precedente; tuttavia non è affatto diminuita la complessità del contenzioso, considerando che in questa fase - essendo sede probatoria - approdano materie di varia complessità:

- contestazione fatture,
- guasto/malfunzionamento del servizio,
- ritardo/mancata attivazione servizi/trasloco servizi,
- servizi televisivi a pagamento, interruzione/sospensione del servizio,
- modifiche contrattuali unilaterali.

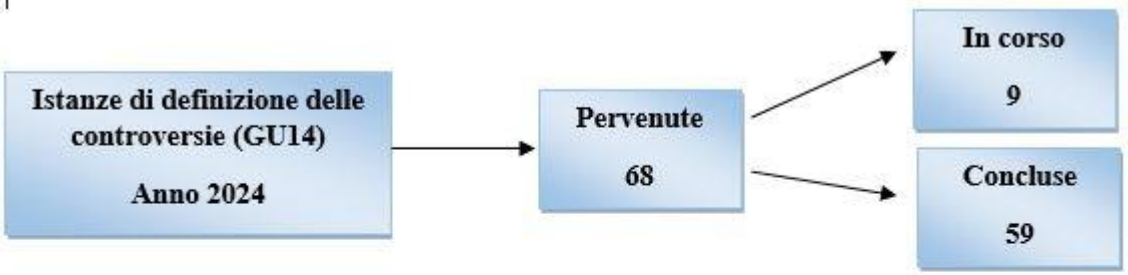
Nell'anno 2024 le definizioni concluse positivamente in Liguria con accordi totali (udienza + accordo transattivo) hanno toccato un tasso di successo circa del 90 %, mentre le istanze che non hanno raggiunto un accordo tra le parti in sede di udienza, e che sono quindi state definite con provvedimento decisorio del Comitato (delibera), risultano essere n. 4.

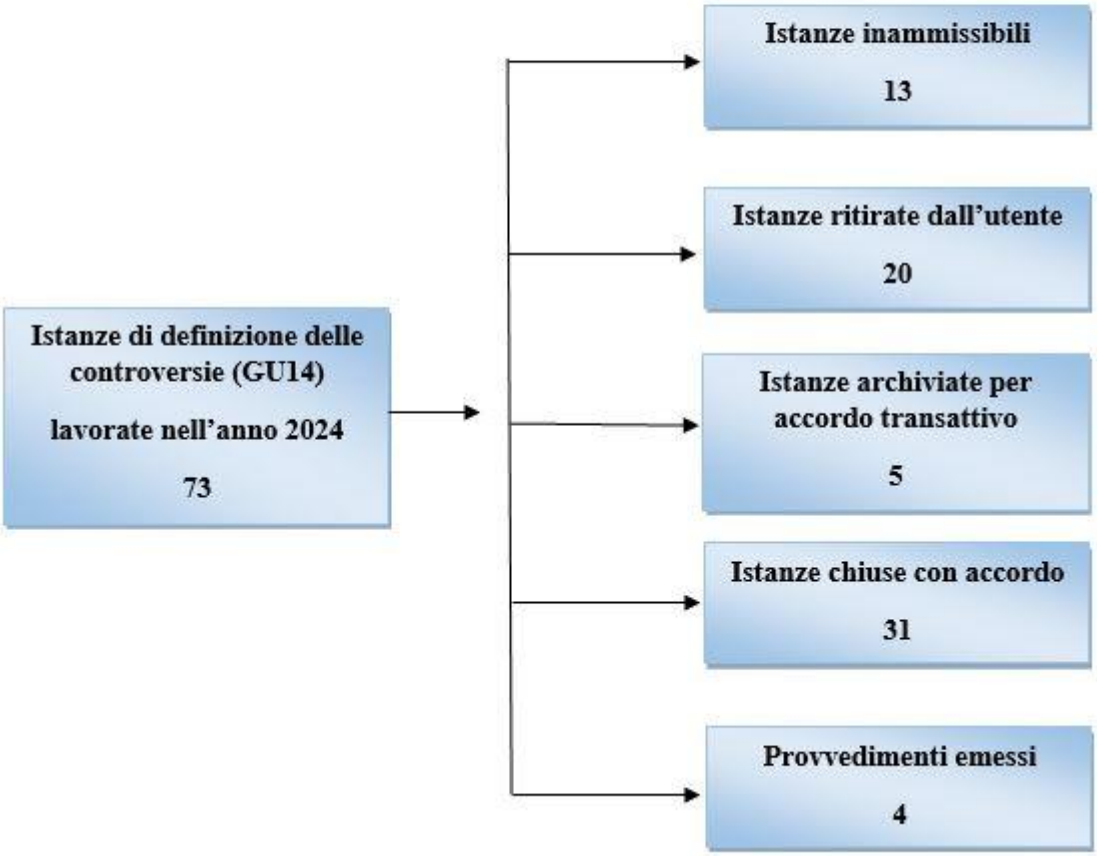
La maggior parte delle istanze (43%) si è conclusa con un accordo, il che indica l'efficacia del processo di risoluzione delle controversie.

Un numero significativo di istanze (45%) sono state dichiarate inammissibili o sono state ritirate e solo una piccola percentuale di istanze (5%) ha determinato l'emissione di un provvedimento, ad indicare che, nella maggior parte dei casi, le parti, con il supporto del conciliatore, sono state in grado di trovare una soluzione amichevole.

Anche nel 2024 l'operato del Corecom Liguria ha evidenziato due aspetti fondamentali della sua azione, ossia in primo luogo un effetto deflattivo: la gestione del contenzioso in sede di "appello" da parte del Corecom contribuisce a ridurre il carico sulla giustizia ordinaria, alleggerendo i tribunali e velocizzando la risoluzione delle controversie; in secondo luogo il gradimento degli istanti: il procedimento amministrativo del Corecom riscuote un elevato livello di soddisfazione da parte dei soggetti fruitori, che ne apprezzano l'efficacia e la rapidità nella gestione delle loro istanze.

Per maggiori informazioni:
https://www.corecom.regione.liguria.it/attivita/definizione-controversie.html


Istanze di definizione delle controversie (GU14)
Anno 2024
Pervenute
68
In corso
9
Concluse
59


Istanze di definizione delle controversie (GU14)
lavorate nell'anno 2024
73
Istanze inammissibili
13
Istanze ritirate dall'utente
20
Istanze archiviate per accordo transattivo
5
Istanze chiuse con accordo
31
Provvedimenti emessi
4

VI

REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE E POSTALI (ROCP)

Il Registro degli operatori di comunicazione e postali (ROCP) è l'anagrafe dei soggetti giuridici presenti sul territorio nazionale attivi in questo settore: garantisce la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto delle norme sulla disciplina anticoncentrazione, la tutela del pluralismo informativo.

Il Registro 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 che è stata parzialmente modificata dalla Delibera N. 200/21/CONS. del 8 luglio 2021.

L'iscrizione al ROCP 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, i fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi.

L'elenco dei fornitori di servizi di media audiovisivi e radiofonici soggetti alla giurisdizione italiana è reso disponibile sul sito internet dell'Autorità: www.elencopubblico.roc.agcom.it

La gestione del Rocp è una delle varie ed ampie materie delegate al Corecom Liguria dall'Autorità e sono assegnati i seguenti compiti:

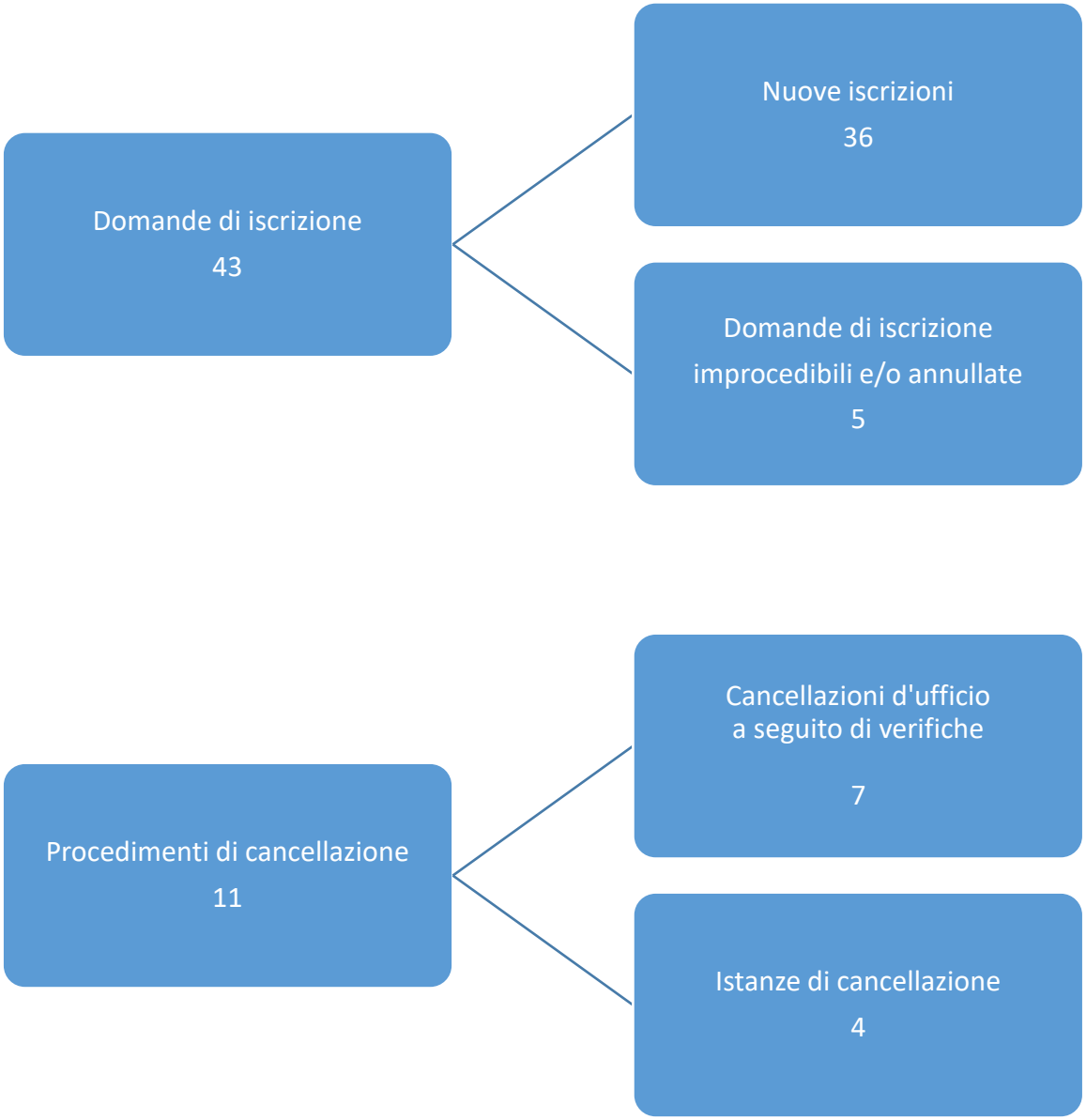
- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione verificando l'esistenza dei requisiti richiesti;
- l'aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all'iscrizione e riguardanti, ad esempio, assetti societari, eventuali partecipazioni di controllo o situazioni di collegamento di cui all'art. 2359 c.c, oppure trasferimenti di proprietà e sottoscrizioni rilevanti ai fini del rispetto nella normativa antitrust;
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro.

Il Corecom Liguria ha inoltre effettuato nel 2024 un controllo in merito alla non ottemperanza da parte dei fornitori di servizi della comunicazione annuale al Registro, invitando a procedere tempestivamente a tale adempimento entro 15 giorni dal ricevimento della notifica.

Come previsto dall'articolo 11 del Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del ROC (Delibera 666/08/Cons e s.s.m.m.), i soggetti iscritti al Registro sono tenuti a produrre annualmente l'aggiornamento dei dati – sia quelli societari, sia quelli relativi alle attività svolte rilevanti ai fini del Registro – comunicati all'atto della presentazione della domanda di iscrizione. I soggetti iscritti costituiti in forma di società di capitali o cooperative devono trasmettere la comunicazione annuale entro trenta giorni dalla data di deposito del bilancio in Camera di Commercio, aggiornata alla data dell'assemblea che approva il bilancio. I restanti soggetti, invece, hanno l'obbligo di trasmettere la comunicazione annuale entro il 31 luglio, aggiornata a tale data.

Di seguito la tabella relativa all'attività effettuata durante il 2024:

Istanze ROC – Anno 2024



VII

SPORTELLO DEL CITTADINO

Il Corecom pone tra i suoi obiettivi principali quello di migliorare il rapporto tra l'Ente e il cittadino.

Sportello fisico e telefonico: in attuazione del dettato normativo il Corecom Liguria ha messo a disposizione, presso la propria sede, risorse e strumenti a supporto dei consumatori, con particolare attenzione agli utenti "deboli".

Di seguito gli orari di apertura:

- 4 giorni dedicati allo sportello telefonico al mattino: 3 ore da lunedì a giovedì;
- 2 giorni dedicati allo sportello telefonico al pomeriggio:1 ora lunedì e giovedì;
- Ricevimento del pubblico previo appuntamento.

Tra gli strumenti messi a disposizione si segnala la mail dedicata: sportelloutenticorecom@regione.liguria.it, attiva h 24 su 24, sia per avere maggiori delucidazioni sulle modalità di presentazione delle istanze, sia per segnalazioni di inottemperanza dei verbali da parte degli Operatori, sia per altre problematiche insorte.

È sempre attivo il ricevimento nel *front office* dell'utenza, previo appuntamento.

Social e sito istituzionale: sul sito www.corecom.regione.liguria.it e sul social Facebook Corecom Liguria vengono pubblicate con costante aggiornamento, durante tutto l'anno, le notizie e le informazioni riguardanti l'attività dell'Organismo di Garanzia nonché le informazioni utili per il cittadino.

Dépliant informativo: in collaborazione con l'URP della Giunta regionale sono stati collocati negli Uffici aperti al pubblico di piazza De Ferrari a Genova nuovi *depliant* esplicativi dell'attività rivolta alla tutela del consumatore nel settore delle telecomunicazioni, dalla telefonia alla pay tv.