



CORECOM REPORT

I quaderni del Comitato Provinciale per le Comunicazioni



Rapporto 2018

Relazione sulle attività svolte

Numero

17

Anno 5
marzo

2019



Consiglio Provincia autonoma di Trento
Comitato provinciale per le comunicazioni



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI



Composizione del CoReCom

Presidente: Carlo Buzzi

Componenti: Roberto Campana, Carlo Giordani,
Laura Mezzanotte (dal 02/2017), Giuseppe Stefenelli

**Responsabile
della Segreteria:** Cinzia Destefani

Struttura: Claudia Debiasi (in congedo maternità dal 7 maggio 2018),
Ester Manganotti (dal 21 febbraio 2018)
Gianluca Marconi (dall'11 giugno 2018)
e Giulia Evans (sostituzione maternità dal 2 luglio 2018)
Via Mancì, 27 (accesso diretto da Via Torre Verde, 14
3° piano) Tel. 0461/213198 – Fax 0461/213155

Email: corecom@consiglio.provincia.tn.it
corecom@pec.consiglio.provincia.tn.it

Sito web: www.consiglio.provincia.tn.it/comitato_servizi_radiotv.it.asp

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni (Corecom) è stato istituito con la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19, configurandosi come un organo misto in quanto alla funzione originaria di organo di consulenza della Provincia autonoma, in base alla normativa precedente (Legge n. 103/1975, Legge n.223/1990, Testo Unico n. 177/2005) ha aggiunto quella di "organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per l'esercizio sul territorio di funzioni delegate".

Tali funzioni delegate sono state conferite ai Corecom attraverso la sottoscrizione di una specifica convenzione, i cui contenuti sono stati approvati con l'Accordo-Quadro stipulato in data 25 giugno 2003 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome e successivamente ampliati con un secondo Accordo-Quadro, stipulato il 4 dicembre 2008. Infine, lo scorso 12 dicembre 2017 è stato presentato un nuovo Accordo-Quadro per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, che è stato sottoscritto nel gennaio 2018.

Il Corecom quindi aggiunge alle competenze di "organo di consulenza" per Giunta e Consiglio provinciali anche quelle di "organo funzionale" dell'Autorità nazionale, esercitando in sede locale le deleghe su importanti materie. Basti citare quelle relative alle controversie tra i cittadini e gli operatori della comunicazione, alla tutela dei minori in campo radiotelevisivo, al monitoraggio del sistema locale radiotelevisivo ed alla tenuta del Registro degli operatori di comunicazione a livello provinciale.

Lo spirito con il quale il Comitato si è mosso, svolgendo il suo ruolo di terzietà quale garante del sistema della comunicazione audiovisiva, è stato quello di affiancare alle funzioni di controllo quelle di prevenzione e di sensibilizzazione con l'obiettivo di assicurare il massimo di pluralismo e del rispetto delle regole; inoltre l'ottica delle attività promosse o progettate è tesa anche a favorire la crescita produttiva, imprenditoriale e culturale delle emittenti e delle imprese multimediali dislocate sul nostro territorio che sono impegnate in un confronto sempre più competitivo all'interno dei processi di globalizzazione dell'informazione e della comunicazione.

In sintesi il Corecom svolge:

- **attività di tutela e supporto ai cittadini e alle imprese** (conciliazioni nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti; vigilanza in materia di tutela dei minori)
- **attività di vigilanza e controllo sul sistema provinciale della comunicazione** (par condicio: rispetto di parità di accesso ai mezzi di informazione nel periodo elettorale e ordinario, monitoraggio dell'emittenza locale, vigilanza di pubblicazione e di diffusione dei sondaggi e registro operatori delle comunicazioni)
- **attività di sostegno alle imprese** (contributi alle emittenti televisive locali)
- **attività di ricerca e di studio in materia di comunicazione**



1. Attività di tutela e supporto ai cittadini e alle imprese

1.1 Conciliazioni nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti

Il tentativo di conciliazione è un procedimento amministrativo finalizzato a risolvere le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione (telefonia, internet, pay-tv, etc.) che deve essere obbligatoriamente effettuata prima di ricorrere eventualmente alla giustizia ordinaria.

Il Corecom offre, fin dal 2007, tale servizio in tempi rapidi, semplici e a titolo gratuito, garantendo imparzialità e indipendenza nella tutela dei diritti dei consumatori secondo i criteri dettati dal Regolamento che disciplina tale materia.

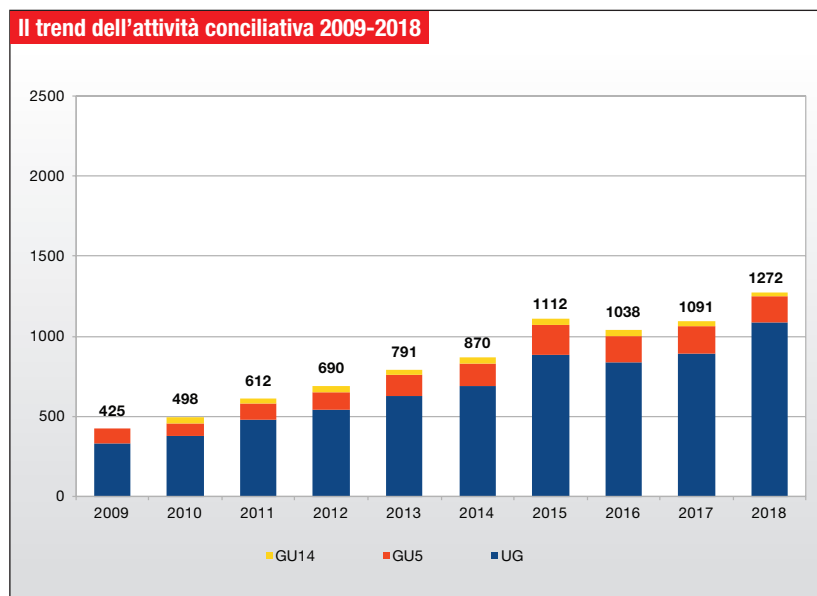
Accanto ai tentativi di conciliazione (UG) il Corecom, a salvaguardia degli interessi degli utenti a fronte di eventuali abusi o inadempienze da parte dell'operatore (ad esempio mancata migrazione della linea, sospensione della linea, malfun-

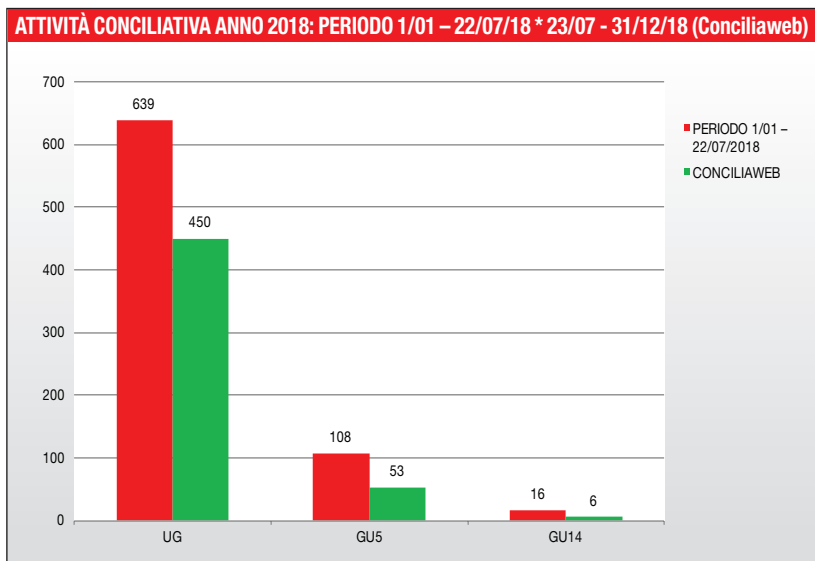
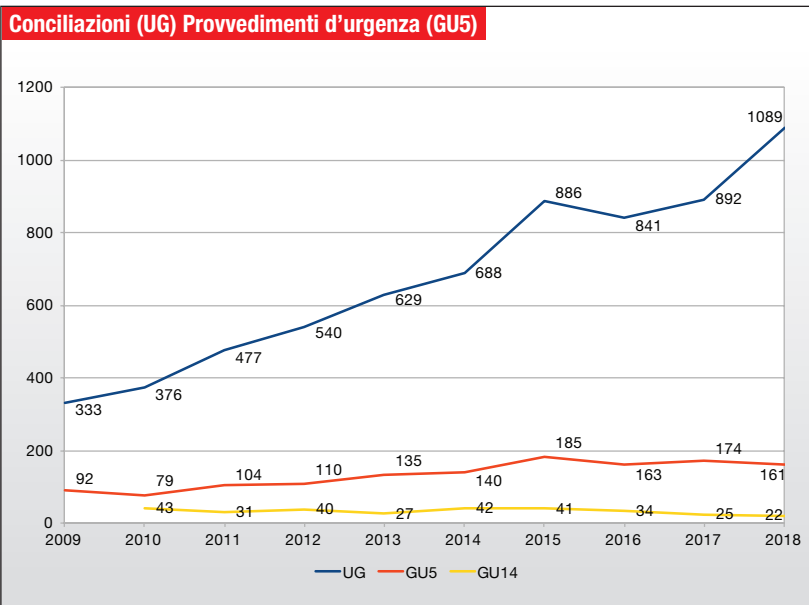


zionamento, ecc.), può anche attivare un provvedimento d'urgenza (GU5) per il ripristino temporaneo del servizio. Infine, qualora il tentativo di conciliazione non si sia concluso positivamente, il Corecom ha la facoltà di "definire" il contenzioso attraverso un procedimento di secondo livello (GU14), anch'esso gratuito, che comprende una fase istruttoria, una udienza di discussione e una eventuale fase decisoria vera e propria.

L'attività conciliativa esercitata dal Corecom ha avuto negli anni uno sviluppo significativo. Dal 23 luglio 2018 può essere esercitata esclusivamente in via telematica sulla piattaforma "Conciliaweb" disciplinata dal Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 203/18/CONS e s.m. e da quello applicativo (delibera n. 339/18/CONS allegato A).

Il fenomeno è facilmente visibile dai tre grafici seguenti: i primi due raffigurano il trend dagli anni 2009 al 2018 mentre il terzo mette in evidenza le istanze pervenute nell'anno 2018 con la distinzione per il periodo dal 1 gennaio/22 luglio (attività svolta secondo le disposizioni del precedente Regolamento) e quello dal 23 luglio/31 dicembre (Conciliaweb).





Analizzando i trend articolati per tipo di attività (vedi i grafici precedenti), le conciliazioni di primo livello hanno raggiunto nel 2018 il numero di interventi molto elevato (1089), i provvedimenti d'urgenza oscillano negli ultimi tre anni tra i 160 e i 180 interventi, mentre le definizioni delle controversie si mantengono ai livelli degli ultimi anni, ciò ad indicare il buon lavoro svolto nella fase conciliativa di primo livello.

L'attività conciliativa svolta nel 2018 è risultata impegnativa non solo per l'avvio della nuova piattaforma "Conciliaweb" ma anche per un cambiamento significativo del personale della struttura.

L'entrata in vigore di questa nuova procedura ha determinato la necessità di modificare anche il percorso lavorativo dell'organismo ed adeguarlo alle nuove esigenze che sono emerse: in primis una maggiore richiesta di informazioni e di aiuto da parte dei cittadini.

È stato dedicato molto tempo allo studio della nuova normativa vigente e della piattaforma telematica "Conciliaweb", con la predisposizione di un vademecum dedicato all'inserimento telematico del contenzioso da parte dell'utente, di un documento uso interno riassuntivo di tutte le procedure inerenti tale attività ed, infine, ad un monitoraggio giornaliero del sistema in continua evoluzione.

Tuttavia anche quest'anno è continuato il processo di consolidamento dei rapporti con l'interfaccia degli operatori con l'obiettivo di semplificare le procedure, ridurre conseguentemente i costi, dare risposte tempestive alle esigenze dei cittadini che



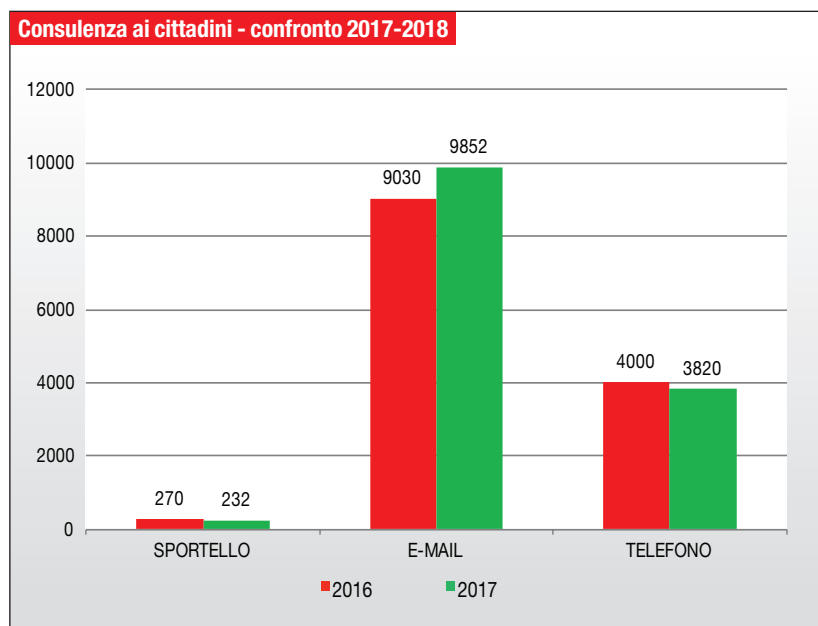


richiedono l'intervento del Comitato e, soprattutto, far sì che il cittadino possa interagire personalmente con la controparte.

Per l'anno 2018 il Comitato ha proseguito la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate per le problematiche relative al mancato pagamento da parte dell'utente delle tasse di concessione governativa per la telefonia mobile, somme contestate ed oggetto di istanze di conciliazioni presentate e discusse presso il Comitato. La struttura del Corecom dedica periodicamente uno spazio di formazione ed aggiornamento anche mediante partecipazione a corsi.

È stato potenziato lo sportello di informazione al fine di assicurare un servizio al cittadino sempre più veloce ed efficace. Negli ultimi quattro anni è stata monitorata questa attività consulenziale disaggregata nelle sue tre accezioni (accesso del pubblico in loco, contatti telefonici e contatti tramite e-mail).

L'accesso a tale servizio registra nel 2018 è di 13904 contatti complessivi e, come emerge dal grafico seguente, si evidenzia un forte aumento per gli accessi on-line.





Lo svolgimento di questa attività conciliativa ha determinato anche una ricaduta di natura economica di assoluto rilievo a favore dei cittadini che si sono rivolti al Comitato. Infatti, a seguito di una analisi delle conciliazioni concluse, è emerso che ai cittadini, per effetto e conseguenza diretta dell'attività del Comitato, è tornata una somma complessiva, sotto forma di rimborso di somme non dovute e/o di indennizzi, pari ad **€ 406.248,52 (di cui € 396.763,51 relativa al processo di primo livello e € 9.485,01 per quello di secondo livello)**. I casi più ricorrenti riguardano i problemi legati alla cosiddetta "migrazione", gli importi non dovuti in fattura, i distacchi di linea immotivati, i malfunzionamenti della linea Adsl e l'attivazione – con conseguente richiesta di pagamento – di servizi non richiesti. I tempi di risoluzione delle contestazioni presentate al Comitato sono rimasti invariati rispetto a quelli registrati nell'anno 2017, ovvero circa 120/150 giorni dalla data di deposito della conciliazione (al posto dei 40 giorni di qualche anno fa): tale ritardo è computabile esclusivamente alla costante emergenza del personale dedicata a tale attività. Mentre per quanto concerne il procedimento relativo alla "definizione" (Il livello) la decisione risolutiva avviene entro 70 giorni dalla presentazione del contenzioso.



Nei prossimi tre paragrafi si illustrano i dati del 2018 per quanto concerne il tentativo di conciliazione (UG), il provvedimento d'urgenza (GU5) e la definizione delle controversie (GU14), con un confronto con l'anno precedente con una differenziazione dell'attività svolta fino al 22 luglio 2018 secondo le procedure del precedente Regolamento e quella dal 23 luglio al 31 dicembre 2018 svolta sulla piattaforma "Conciliaweb".

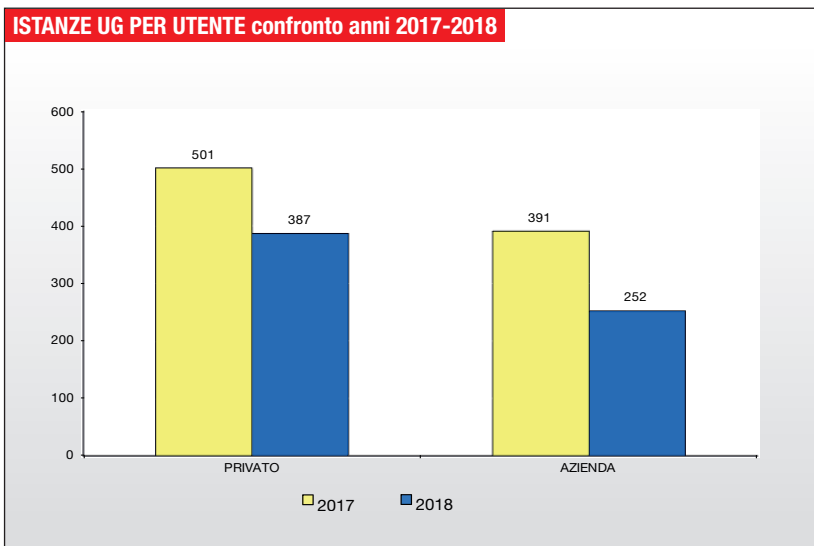
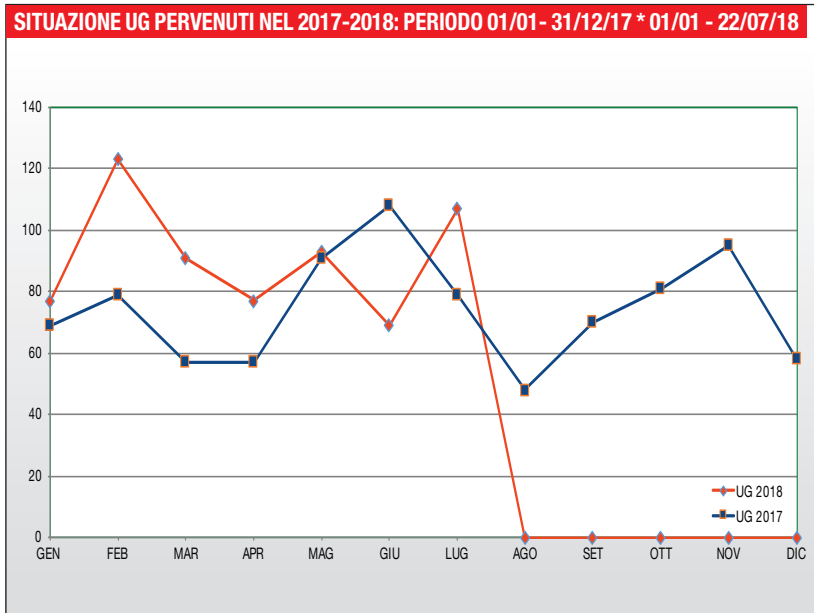
1.2 Istanze UG e udienze di conciliazione

a) Istanze

L'attività conciliativa di primo livello (UG) svolta nel 2018, prima dell'entrata in vigore delle metodologie telematica, è rappresentata dal seguente grafico che propone l'andamento mese per mese.

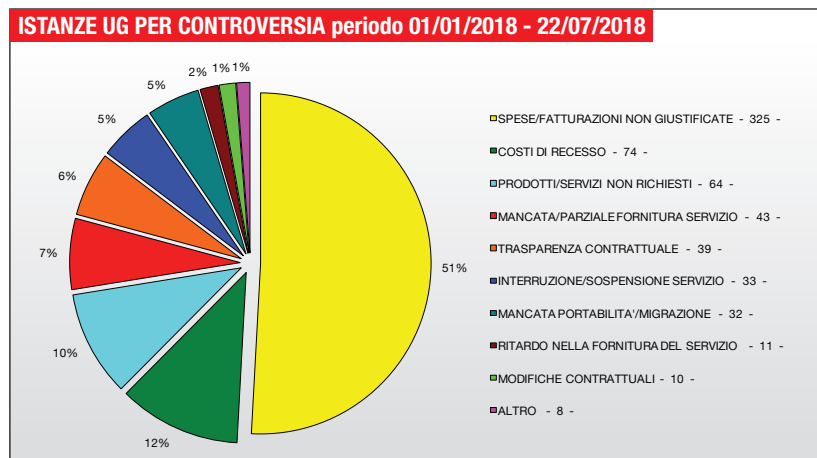
Le conciliazioni presentate nel 2018 relative all'utenza privata dei singoli cittadini e quella business (ovvero quella aziendale). Il confronto con il 2017 ovviamente trae in inganno essendo i mesi conteggiati nel 2018 solo nove; possiamo solo rilevare che nel rapporto tra tipo di utenza quella aziendale registra una lieve flessione passando dal 43,9% delle istanze al 39,3%.







Da una analisi delle tipologie oggetto delle controversie emerge che le fatturazioni non giustificate sono la problematica più frequente occupando più della metà delle istanze (51%), seguono a distanza i costi di recesso (12%) e i prodotti o servizi non richiesti (10%).



Per quanto riguarda invece gli operatori più coinvolti nell'attività di conciliazione si rileva che Telecom Italia Spa è quello più contestato, seguito Vodafone Italia Spa.



b) Udienze di conciliazione

Nel corso del 2018 le udienze di conciliazione svolte con il vecchio regolamento hanno determinato un risultato positivo di accordi andati a buon fine mantenendo lo stesso livello di elevata prestazione dell'anno precedente. Da precisare che per tutte le istanze pervenute prima del 23 luglio le conseguenti udienze sono avvenute con la pregressa metodologia conciliativa anche dopo tale data.



Regolamento delibera n. 173/07/CONS (dal 1/01 al 22/07/2018)	Periodo di analisi	
	Anno 2017	Anno 2018
	01/01-31/12	01/01-31/12
Istanze concluse con accordo in udienza	658	892
Istanze concluse con accordo pre-udienza	187	213
Istanze concluse con mancato accordo	21	34
Mancata comparizione dell'operatore	1	3
Mancata comparizione dell'utente	1	3
Rinunce da parte dell'istante	15	13
Istanze inammissibili	3	3



c) La situazione dal 23 luglio 2018 con l'attivazione del "Conciliaweb"

Con l'inizio della nuova metodologia conciliativa il quadro è cambiato radicalmente non consentendo confronti puntuali con i dati precedenti.

Nella seguente tabella vengono mostrate, suddivise tra istanze semplificate pervenute e istanze in udienza pervenute, le rispettive situazioni (ovvero quelle in negoziazione o istruttoria, quelle in attesa di udienza, quelle concluse con accordo e quelle inammissibili e/o archiviate).



Conciliaweb Regolamento delibera n. 203/18/CONS (dal 23 luglio al 31 dicembre 2018)	Istanze semplificate	Istanze in udienza (UG)
Istanze pervenute	197	253
Istanze in negoziazione o istruttoria	93	5
Istanze in attesa di udienza	0	175
Istanze concluse con accordo	69	21
Istanze inammissibili e/o archiviate	35	52

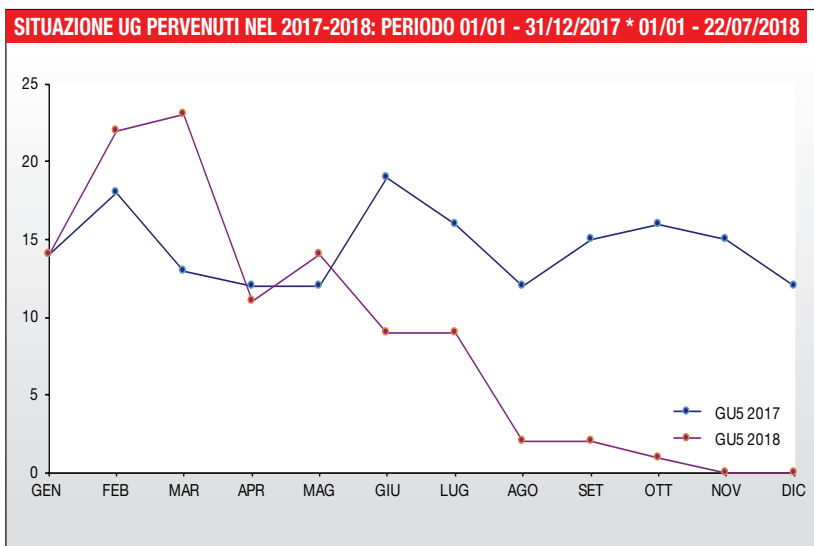
1.3 I provvedimenti d'urgenza GU5

Nel 2018 si sono registrati 161 (di cui 108 precedente Regolamento e 53 “Conciliaweb”) provvedimenti temporanei per la riattivazione dei servizi di telecomunicazione. I disservizi lamentati nel GU5 derivano soprattutto dalle procedure di migrazioni tra operatori telefonici. Nel grafico di seguito rappresentato si raffigura il trend mese per mese.

Le richieste degli utenti hanno riscontrato in gran parte soddisfazione.

Regolamento delibera n. 173/07/CONS (dal 1/01 al 22/07/2018)	Periodo di analisi	
	Anno 2017	Anno 2018
	01/01-31/12	01/01-31/12
Richieste GU5 pervenuti	174	108
Riattivazione servizi	140	87
Provvedimento di rigetto	14	4
Provvedimenti temporanei	37	11





Le richieste degli utenti hanno riscontrato in gran parte soddisfazione. Nelle due tabelle seguenti si mostrano nella prima i dati comparati degli ultimi due anni dei provvedimenti d'urgenza pervenuti e trattati con il vecchio regolamento, nella seconda tabella i dati trattati con la metodologia conseguente a Conciliaweb.

Conciliaweb Regolamento delibera n. 203/18/CONS (dal 23 luglio al 31 dicembre 2018)	Provvedimenti d'urgenza (GU5)
Istanze di provvedimenti d'urgenza pervenuti	53
Istanza in istruttoria	6
Provvedimenti temporanei adottati	5
Istanze accolte	9
Istanze archiviate	33

1.4 La definizione delle controversie GU14

Per quanto riguarda l'accesso alla definizione anche nel 2018 (16 precedente Regolamento e 6 "Conciliaweb") si è potuto rilevare che i contenziosi presentati hanno trattato essenzialmente contratti business, in particolare "fatturazione" non corrispondente a quanto sottoscritto e mancata/parziale fornitura del servizio (si veda il grafico apposito). Le casistiche trattate si riferiscono a somme di media rilevanza che non hanno trovato soddisfazione nel tavolo di primo livello.

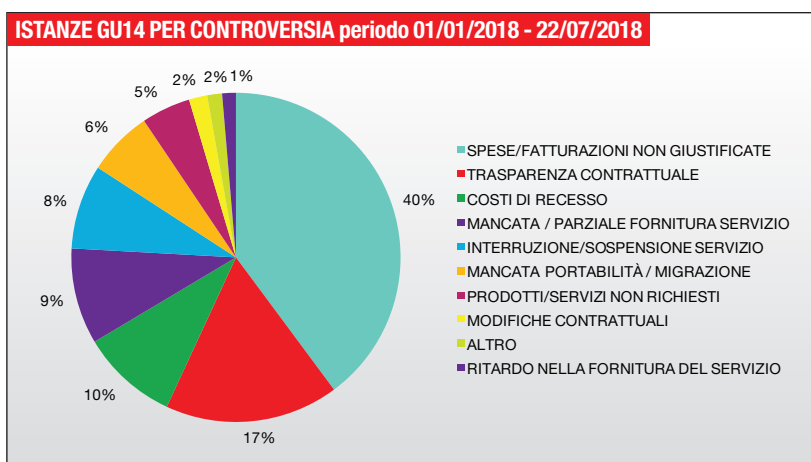
È da rilevare che anche nelle definizioni – riferite al periodo 1/01 – 22/07/2018 – la gran parte dei contenziosi sono stati risolti con accordo in sede di udienza – ben 11 accordi – e che sono stati adottato tre procedimenti decisorio da parte del Comitato di cui uno relativo all'anno 2017 e due al 2018.



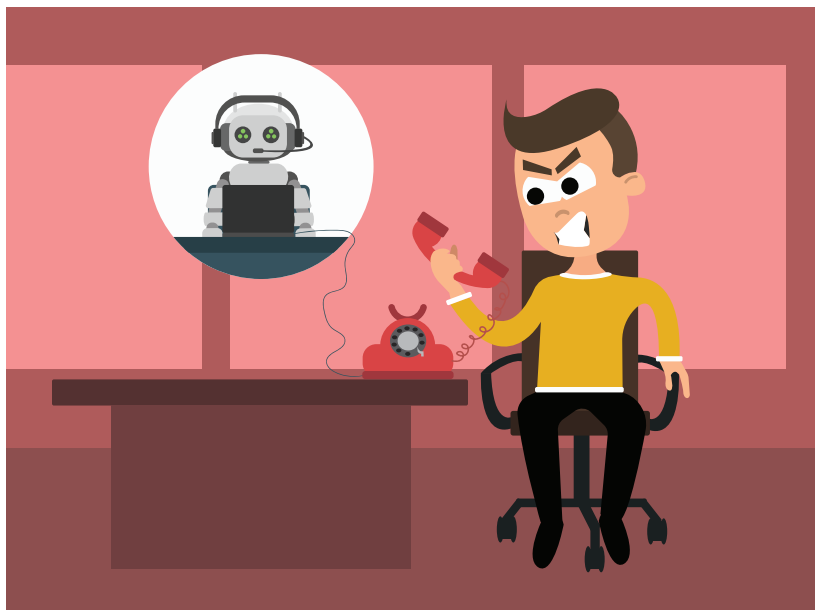


Regolamento delibera n. 173/07/CONS (dal 1/01 al 22/07/2018)	Anno 2017	Anno 2018
	01/01-31/12	01/01-31/12
Definizioni: richieste pervenute	25	16
Definizioni concluse con accordo	18	11
Definizioni concluse con mancato accordo e quindi definite dal Corecom	1	3
Definizioni inammissibili e/o archiviate	4	5

Conciliaweb - Regolamento delibera n. 203/18/CONS (dal 23 luglio al 31 dicembre 2018)	Definizioni (GU14)
Istanze pervenute	6
Istanze in negoziazione o istruttoria	3
Istanze inammissibili e/o archiviate	3



Sul fronte degli operatori interessati la maggioranza delle istanze è rappresentata da Vodafone Italia Spa.





1.5 La tutela dei minori e fasce deboli della popolazione.

In corso d'anno il CoReCom ha firmato un protocollo di intesa su "Pubblicità e pubbliche affissioni in materia di autodisciplina della comunicazione commerciale e in generale su una comunicazione rispettosa e non lesiva della dignità delle persone" con la Commissione provinciale Pari Opportunità tra donna e uomo, l'Assessorato provinciale alle Pari Opportunità della Provincia Autonoma di Trento, il Consorzio dei Comuni trentini e il Consiglio dell'Ordine dei Giornalisti del Trentino Alto Adige. Aderendo all'intesa il CoReCom si impegna a promuovere la cultura del rispetto della dignità delle persone e di svolgere azioni di prevenzione in tutte le sue attività istituzionali e culturali con particolare riferimento al suo ruolo di vigilanza attuato attraverso iniziative di monitoraggio del sistema radiotelevisivo locale. L'iniziativa è stata presentata ufficialmente in una conferenza stampa tenutasi il 9 ottobre 2018 in sala Aurora di Palazzo Trentini.

2. Attività di vigilanza e controllo sul sistema della comunicazione

19

2.1 Monitoraggi sul pluralismo socio-politico

Nel 2018 il Corecom, sia per le elezioni politiche del 4 marzo 2018 che per quelle provinciali del 21 ottobre 2018, ha attivato un monitoraggio socio-politico per verificare il rispetto della normativa in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale nei periodi non elettorali secondo le disposizioni della delibera n.200/00/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

La rilevazione dei telegiornali e dei programmi di informazione politica delle emittenti locali trentine RTTR, Trentino TV e della concessionaria pubblica RAI è stata affidata in entrambi i casi alla società Infojuice Srl di Bolzano. L'analisi dei dati rilevati ha mostrato un buon equilibrio complessivo del tempo di notizia, di parola e di antenna per tutte e tre le emittenti, considerando la difficoltà di con-



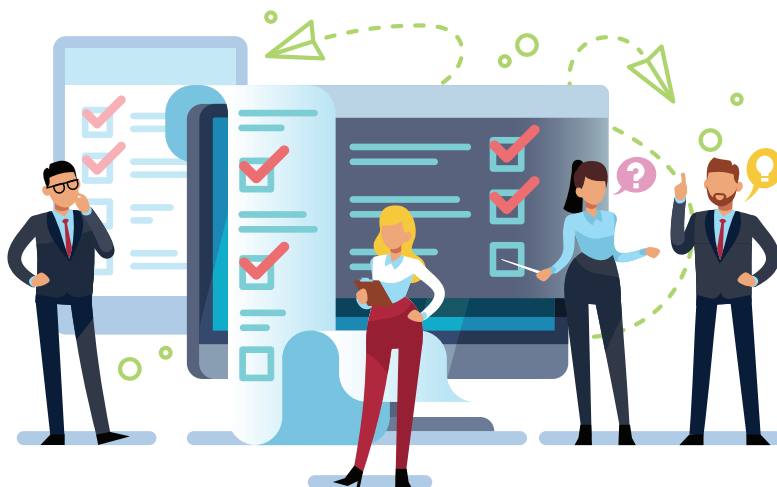


siderare contemporaneamente liste e coalizioni, peso dei partiti nelle precedenti votazioni, candidati presidenti, soggetti politici individuali e collettivi.

2.2 Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

Nel corso del 2018 il Corecom ha incaricato, dopo una richiesta di preventivi in concorrenza, la società Infojuice Srl ad effettuare il monitoraggio “istituzionale” dell’emittenza televisiva locale richiesto da Agcom e finalizzato alla vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell’attività radiotelevisiva (pluralismo socio-politico, pubblicità, tutela dei minori). Il monitoraggio ha coinvolto le due emittenti locali Trentino TV e RTTR e ha interessato la settimana dal 2 all’8 luglio 2018. Nell’analisi delle trasmissioni delle emittenti locali non è stata rilevata alcuna violazione.





2.3 Vigilanza pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media locali

Il Corecom ha svolto attività di vigilanza e controllo in merito alla pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale verificando il rispetto delle direttive dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nell’anno 2018 non sono emerse delle criticità sul territorio e non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti, associazioni e organizzazioni.

2.4 Registro degli operatori di comunicazione (ROC)

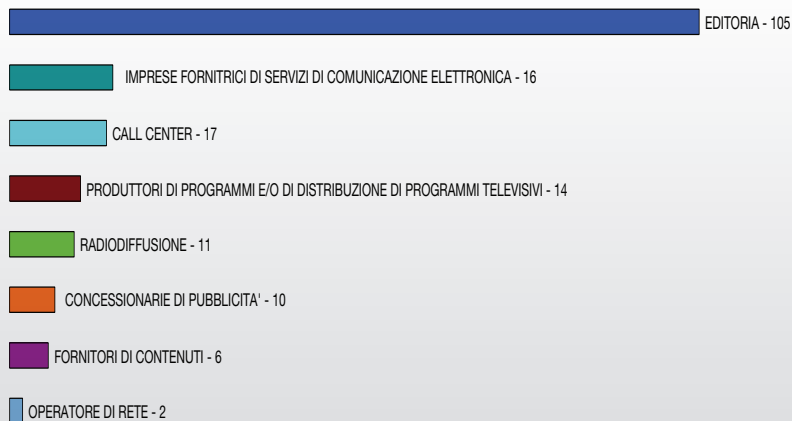
Il Comitato tiene scrupolosamente aggiornato il sistema telematico che gestisce il Registro garantendo così un efficace servizio agli operatori di comunicazione presenti sul territorio trentino. Il Comitato ha messo a disposizione una continua e assidua collaborazione e assistenza agli operatori per facilitare l’utilizzo di questo data base.

Per i soggetti che non hanno ancora presentato la comunicazione annuale per l’anno 2018 il Comitato ha provveduto a sollecitare gli operatori inadempienti.



ROC 2016-17	Anno 2017	Anno 2018
	01/01-31/12	01/01-31/12
Numero iscritti	174	179
Nuove iscrizioni	21	16
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0	0
Iscrizioni in fase di istruttoria	0	0
Comunicazioni annuali	155	171
Richieste di variazioni d'ufficio	10	10
Richieste cancellazioni	14	12
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	1	0

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ periodo 01/01/2018 - 31/12/2018



3. Attività di sostegno alle imprese

A seguito dell'entrata in vigore della legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 97 "Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione" che "promuove il pluralismo dell'informazione locale, con particolare riguardo all'informazione resa da mezzi di comunicazione ad accesso gratuito per il pubblico, anche sostenendo la diffusione di contenuti informativi di interesse locale per l'incremento della conoscenza della realtà istituzionale, sociale, sanitaria, economica e culturale provinciale e la diffusione dell'informazione di utilità pubblica, delle opportunità offerte dall'Europa, nonché la valorizzazione delle minoranze linguistiche ladina, mochena e cimbra", il Corecom ha collaborato con l'Agenzia Provinciale Incentivazione Attività Economiche (in sigla APIAE) nella verifica, in particolare inerente alla fase istruttoria e a quella della vigilanza, di alcuni aspetti delle domande di finanziamento presentate dalle emittenti televisive e radiofoniche locali nonché dai quotidiani on-line.





4. Attività di consultazione e di studio in materia di comunicazione

4.1 Conferenza provinciale dell'informazione 2018

La Conferenza provinciale per l'informazione rappresenta un importante appuntamento previsto dalla Legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 16. Questa Legge stabilisce determinati interventi di promozione a favore dei servizi informativi erogati dai media locali che operano gratuitamente sul territorio trentino. La stessa Legge assegna al CoReCom il compito di organizzare annualmente una conferenza sull'informazione, allo scopo di analizzare l'evoluzione del settore, mantenere vivo uno spazio di confronto tra gli operatori della comunicazione e offrire la possibilità a chi usufruisce del finanziamento di dare suggerimenti o consigli migliorativi rispetto alla Legge stessa. La prima conferenza, tenutasi il 17 ottobre 2017, è stata dedicata alle grandi trasformazioni che si stanno imponendo nel mondo della comunicazione, affrontando insieme agli esperti l'impatto delle nuove tecnologie sui diversi media (cfr. il Quaderno nr.11, della collana Corecom Report, dell'Ottobre 2017). In occasione della seconda edizione della conferenza, il CoReCom ha individuato nella problematica delle fake news un tema centrale e quanto mai urgente: le notizie distorte, false o fuorvianti si stanno diffondendo nel web, e più in generale nel sistema informativo, con una velocità sorprendente. In questa neo-cultura della post-verità, la notizia viene offerta come autentica al pubblico sulla base di emozioni e di sensazioni, senza che vi sia un controllo della sua veridicità, della garanzia delle fonti, dell'accertamento dei fatti. A tracciare i contorni di questa problematica in un'ottica interdisciplinare è stato chiamato un insieme di esperti introdotti da Laura Mezzanotte, componente del CoReCom. Sono intervenuti Christopher Cepernich, sociologo dei media e dei fenomeni politici presso il Dipartimento di "Culture, Politica e Società" dell'Università degli Studi di Torino (titolo della relazione "Verso una literacy dei nuovi ambienti"); Maurizio Napolitano, informatico e referente istituzionale presso la Fondazione Bruno Kessler sui temi open source e open data (titolo della relazione: "Data journalism e fake news"); David Puente, noto blogger e debunker (titolo della relazione: "A

caccia di bufale”); Rosa Cavallaro, della Direzione Contenuti Audiovisivi dell’Agcom (titolo della relazione: “Un tavolo tecnico per il contrasto della disinformazione online”). È quindi seguito un intervento dal punto di vista giuridico di Antonino Ali, professore di diritto internazionale alla Facoltà di Giurisprudenza e alla Scuola di Studi Internazionali dell’Università degli Studi di Trento, con l’obiettivo di valutare se una Legge a sostegno dell’informazione richieda anche di prendersi carico delle problematiche della disinformazione e del suo possibile impatto sistematico sulla formazione dell’opinione pubblica. La discussione conclusiva ha consentito di raccogliere, infine, le prime valutazioni e indicazioni da parte degli operatori coinvolti rispetto a questa Legge che si è posta sperimentalmente sul territorio





quale incentivo per una informazione locale di qualità. La Conferenza si è tenuta il 26 settembre 2017 nell'Aula Grande presso la Fondazione Bruno Kessler alla presenza di giornalisti e responsabili di varie emittenti radio-televisive e dei quotidiani cartacei e online del territorio. Gli atti della seconda Conferenza provinciale dell'informazione sono stati pubblicati sul Quaderno nr.15 della collana Corecom Report del Novembre 2018.

4.2 Premio Renato Porro 2018

Il 6 dicembre 2018, in corrispondenza con il XX anniversario della morte di Renato Porro, il CoReCom ha organizzato la giornata conclusiva del Premio intitolato alla sua memoria. Il Premio era riservato a giovani giornalisti che – come declinava il bando – “abbiano raccontato storie individuali paradigmatiche di problemi e tematiche più generali, capaci di illuminare moti e sentimenti profondi che percorrono il nostro attuale modo di vivere, la nostra società, la nostra comunità locale”. Il titolo del bando era: “Profili, storie di persone che raccontano il nostro tempo”. L'incontro e la premiazione dei vincitori si sono tenuti in Sala Aurora di Palazzo Trentini

Dopo i saluti istituzionali del nuovo Presidente del Consiglio provinciale Walter Kaswalder, nella parte iniziale dell'incontro ci si è soffermati sulla figura di Renato Porro, professore di sociologia delle comunicazioni di massa all'Università di Trento che ebbe tanti meriti nell'ispirare i processi di regolazione dei sistemi radio-televisivi locali che dettero poi luogo alla creazione dei CoReCom regionali e provinciali. Dedicati alla figura di Porro due interventi programmati: il primo di **Enrico Paissan**, delegato dal Presidente dell'Ordine dei giornalisti della Regione Trentino-Alto Adige a rappresentarlo ma anche amico e collaboratore di Porro quando questi era Presidente del Coordinamento nazionale dei Corerat, ruolo rivestito dal 1994 fino alla morte; il secondo intervento è stato affidato a **Marino Livolsi** già Preside della Facoltà di Sociologia dell'Università di Trento, che dagli





anni '70 aveva lavorato con Porro in numerosi progetti didattici e di ricerca tesi a dare un contributo scientifico agli studi teorici e alle analisi empiriche sulle comunicazioni di massa che in quello scorcio di secolo stavano subendo enormi trasformazioni tecnologiche, economiche e sociali.

La premiazione è stata preceduta da un intervento introduttivo, “Una sola, grande notizia: è l'uomo (che va narrato)”, di un giornalista di provata esperienza, **Renzo Grosselli** che come storico dell'emigrazione trentina in Sud America e come giornalista dell'Adige ha, con il suo lavoro, ben rappresentato lo spirito del premio nel raccontare storie individuali, paradigmatiche di problemi e tematiche del nostro tempo.

I tre giornalisti, i cui contributi sono stati classificati ai primi tre posti da una giuria appositamente costituita, sono stati, nell'ordine di merito, **Luca Pianesi** del giornale online “Il Dolomiti”, Fabio Peterlongo del periodico “Trentino mese” e Marco Mazzurana del periodico “Vita trentina”.

Luca Pianesi ha presentato due articoli correlati accentrati su un fatto di cronaca, “Violenza di gruppo di Maso Ginocchio. Dov'è il beneficio del dubbio?”, un lavoro d'inchiesta giornalistica che, per vari aspetti, è a pieno titolo rappresentativo dei nostri tempi “Noi – afferma Pianesi – non sappiamo se a processo [uno degli imputati di cui si è tracciato il profilo sulla base delle testimonianze di chi lo conosceva bene] sarà giudicato innocente o colpevole, ma pensiamo di aver agito come si doveva agire in un Paese che intenda ancora considerarsi Stato di diritto”. Proprio qui, nella sottolineatura di questo aspetto di rilevante dimensione etica risiede il valore della professione giornalistica intesa e praticata anche come impegno deontologico nei confronti della propria comunità.

L'articolo di **Fabio Peterlongo**, dal titolo “Il libro è un amico paziente”, tratteggia il profilo e la storia di Maria Benigni e della sua libreria, in sostanza, il ritratto di una “custode dei libri” che rende riconoscimento ed onore ad una donna vissuta per la cultura e che rappresenta emblematicamente una città e un territorio.

L'articolo di **Marco Mazzurana**, dal titolo “La Frau dell'integrazione” racconta la storia di Silvia Turrini, una rendenese di 77 anni da oltre mezzo secolo al fianco degli immigrati italiani in Germania come assistente sociale della Caritas. Una esperienza, una esistenza, che meritano rispetto e ammirazione.

4.3 Quaderno previsioni meteorologiche e media

Il numero 14 dei Quaderni della collana “Corecom Report”, dal titolo “Previsioni meteorologiche e media”, è stato dedicato ai risultati della tavola rotonda co-organizzata dal CoReCom con l’Università degli Studi di Trento tenutasi a Rovereto nel novembre 2017 in occasione della terza edizione del Festival della Meteorologia. L’iniziativa, con un nutrito gruppo di esperti tra meteorologi, giornalisti, esponenti della protezione civile, educatori, aveva visto la partecipazione del CoReCom nell’ottica di offrire un contributo al miglioramento della qualità dell’informazione sulle previsioni meteo erogata sul territorio dai vari canali di comunicazione.





5. Struttura di supporto e dotazioni logistiche del comitato

Nel corso dell'anno 2018 a completamento della pianta organica del personale designato alla struttura di supporto al Corecom sono state assunte tre risorse: una persona di ruolo, una a tempo determinato e una a sostituzione di congedo di maternità. Tale radicale cambiamento, nei mesi necessari per la formazione dei nuovi assunti, ha determinato alcune difficoltà nello svolgimento delle attività di routine, in particolar modo quelle dedicate alla risoluzione dei contenziosi con gli operatori telefonici.

Per gli aspetti relativi all'attività di definizione è stato attivato un rapporto di consulenza con un legale mentre per le problematiche di carattere tecnico, l'accordo di cui all'art. 16 della legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 istitutiva del Comitato consente allo stesso di avvalersi di personale della Provincia autonoma e di suoi enti funzionali.

Una particolare sottolineatura merita l'aspetto relativo alla responsabilità assunta dalla segreteria del Comitato, che è riuscita fin qui a far fronte alle problematiche della struttura con efficienti funzioni di organizzazione e coordinamento.

Peraltro va sottolineato come la complessità delle funzioni, alcune delle quali nuove, attribuite a vario titolo al Comitato rende necessaria programmare una politica di implementazione, utilizzo e valorizzazione del personale per far fronte in termini adeguati alle numerose responsabilità che ricadono sulla struttura.

6. Rendiconto delle spese relative all'attività del Corecom

Art. 15. comma 2 lett. b) della l.p. 16 dicembre 2005, n. 19 - anno 2018

Le spese relative all'attività del Comitato provinciale per le Comunicazioni sono state sostenute dal Consiglio provinciale e dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni con il trasferimento di risorse per la gestione delle materie delegate che per l'anno 2018 è ammontato alla somma di € 59.300,00.

La seguente tabella riporta gli impegni di spesa di competenza dell'anno 2018:

Attività proprie		Attività delegate	
Indennità di funzione e di trasferta dei componenti del Comitato	€ 131.394,17	Spese attività in delega del Comitato provinciale per le Comunicazioni	€ 2.341,30
Versamento IRAP	€ 10.995,60		
	€ 142.389,77		
Prestazioni professionali e specialistiche	€ 3.172,91	Prestazioni professionali e specialistiche	€ 2.968,16
Spese per organizzazione di eventi ed iniziative	€ 8.358,77	Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 18.451,28
Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 11.590,00	Spese per il personale	€ 12.500,00
TOTALE	€ 165.511,45	TOTALE	€ 36.260,74



Rapporto anno 2018

Quaderno a cura di Cinzia Destefani e Carlo Buzzi

1. Attività di tutela e supporto ai cittadini e alle imprese	2
1.1 Conciliazioni nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti	2
1.2 Istanze UG e udienze di conciliazione	8
1.3 I provvedimenti d'urgenza GU5	13
1.4 La definizione delle controversie GU14	15
1.5 La tutela dei minori e fasce deboli della popolazione.	18
2. Attività di vigilanza e controllo sul sistema della comunicazione	19
2.1 Monitoraggi sul pluralismo socio-politico	19
2.2 Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	20
2.3 Vigilanza pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media locali	21
2.4 Registro degli operatori di comunicazione (ROC)	21
3. Attività di sostegno alle imprese	23
4. Attività di consultazione e di studio in materia di comunicazione	24
4.1 Conferenza provinciale dell'informazione 2018	24
4.2 Premio Renato Porro 2018	26
4.3 Quaderno previsioni meteorologiche e media	29
5. Struttura di supporto e dotazioni logistiche del comitato	30
6. Rendiconto delle spese relative all'attività del Corecom	31
Art. 15, comma 2 lett. b) della l.p. 16 dicembre 2005, n. 19 - anno 2018	31

I quaderni del Comitato Provinciale per le Comunicazioni

Anno 1	nr. 1	Aprile 2015	Rapporto 2014. Relazione sulle attività svolte
	nr. 2	Giugno 2015	Rappresentanza e rappresentazione di genere nelle TV del Trentino
	nr. 3	Luglio 2015	La radio locale tra innovazione e cross-medialità
	nr. 4	Novembre 2015	Premio Porro 2014-15 Giornalismo d'inchiesta: ma esiste ancora?
Anno 2	nr. 5	Marzo 2016	Rapporto 2015. Relazione sulle attività svolte
	nr. 6	Giugno 2016	La tutela dei minori e i media
	nr. 7	Settembre 2016	Il sistema televisivo nel Trentino: criticità e prospettive
	nr. 8	Dicembre 2016	Il monitoraggio delle TV locali
Anno 3	nr. 9	Marzo 2017	Rapporto 2016. Relazione sulle attività svolte
	nr. 10	Settembre 2017	L'uso del web e dei social in Trentino
	nr. 11	Ottobre 2017	Conferenza provinciale dell'informazione 2017
	nr. 12	Dicembre 2017	Student Social Workshop: l'uso consapevole dei nuovi media
Anno 4	nr. 13	Marzo 2018	Rapporto 2017. Relazione sulle attività svolte
	nr. 14	Giugno 2018	Previsioni meteorologiche e media
	nr. 15	Novembre 2018	Conferenza provinciale dell'informazione 2018
	nr. 16	Dicembre 2018	Premio Renato Porro 2018 Profili, storie di persone che raccontano il nostro tempo
Anno 5	nr. 17	Marzo 2019	Rapporto 2018. Relazione sulle attività svolte



CORECOM REPORT

I quaderni del Comitato Provinciale per le Comunicazioni



Consiglio Provincia
autonoma di Trento
**Comitato provinciale
per le comunicazioni**

Corecom Report

Supplemento n.1 al periodico Consiglio provinciale Cronache
Anno Quarantuno - nr. 1 - Febbraio 2019
edito dal Consiglio della Provincia autonoma di Trento.

Comitato provinciale per le Comunicazioni

Via Mancini, 27 - 38121 Trento
accesso diretto da Via Torre Verde, 14, 3° piano
Tel. 0461/213198 - Fax 0461/213155
Email: corecom@consiglio.provincia.tn.it
Pec: corecom@pec.consiglio.provincia.tn.it