



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

RESOCONTO ATTIVITA'

ANNO 2016



ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE E CONSULENZA AI CITTADINI

Il Corecom trentino svolge le attività delegate dall’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni sin dal 2010 e quella prevalente riguarda le controversie tra utenti e operatori di telecomunicazione.

L’attività conciliativa svolta nel 2016 è risultata molto laboriosa e impegnativa sia per la riorganizzazione del lavoro (attivazione della “audio conferenza” con tutti gli operatori che in passato non presenziavano all’incontro di conciliazione, semplificazione delle procedure, risposte tempestive alle esigenze del cittadino) sia per la marcata carenza di personale dedicato a tale attività (in via di risoluzione solo col gennaio di quest’anno).

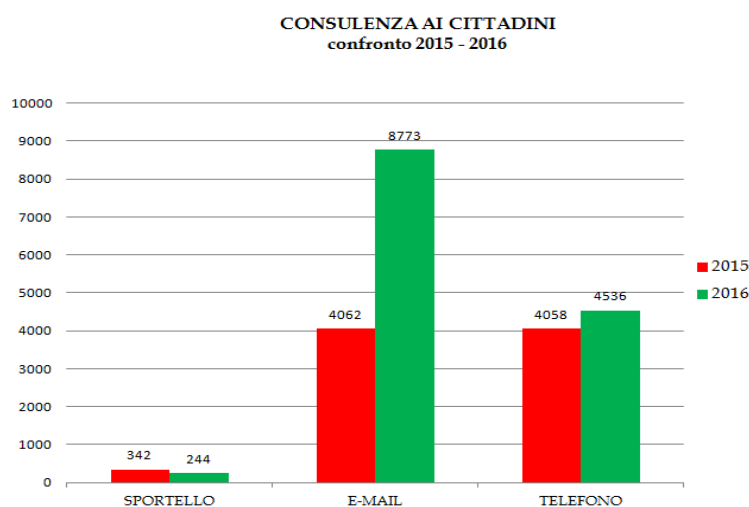
Come di consueto la struttura del Comitato ha supportato l’utente anche dopo la conclusione del procedimento di conciliazione in particolar modo quando l’operatore non ha rispettato l’accordo pattuito in sede di udienza.

Nel corso dell’anno il Comitato ha anche intrapreso un percorso collaborativo con l’Agenzia delle Entrate in merito alla richiesta di pagamento di somme relative alla tassa di concessione governativa per la telefonia mobile introitate dall’operatore per conto dell’erario e che sono riconducibili a contestazioni depositate presso il Comitato.

Nell’anno 2017 è necessario stabilizzare la struttura e continuare al rafforzamento degli aspetti professionali delle risorse dedicate all’attività delle conciliazioni con un continuo processo di adeguamento della normativa e delle linee guida fornite da Agcom.

La struttura del Corecom ha attivato uno **sportello di informazione** - in loco, telefonico e telematico - al fine di assicurare un servizio al cittadino sempre più veloce ed efficace.

L’accesso a tale servizio registra notevoli numeri come emerge dal grafico sotto riportato che, paragonato con i dati del 2015, evidenzia un forte aumento di accessi soprattutto on-line ma anche telefonici e un decremento di quelli allo sportello in quanto, a causa della mancanza di personale addetto, si è stati costretti a ridimensionare il numero di appuntamenti:



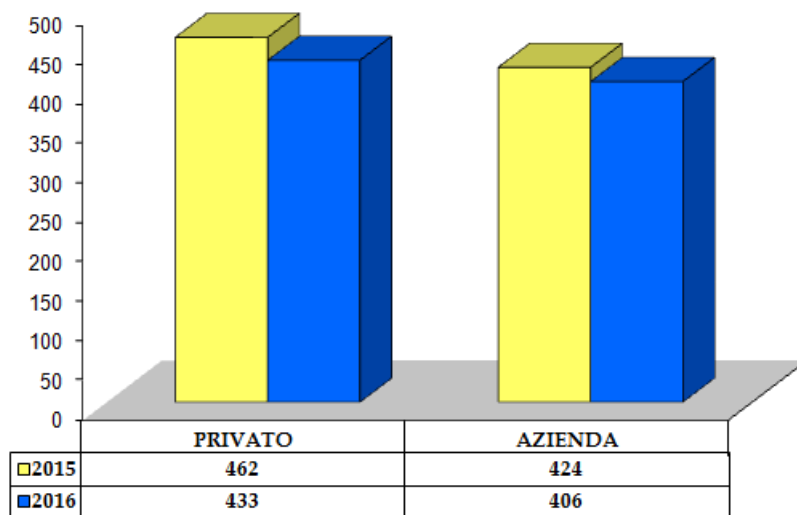
L'insieme di questa attività ha prodotto anche un elemento di natura economica di assoluto rilievo a favore dei cittadini che si sono rivolti al Comitato: i numeri parlano da soli.

Infatti, sulla base di una analisi delle conciliazioni sin qui concluse, 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 € **440.093,77** (di cui € 363.571,00 relativa al processo di primo livello e € 76.522,77 per quello di secondo livello), rispetto all'ammontare rilevato nel 2015 pari ad € 383.566,07 registrando quindi un incremento pari al 14,74%. I casi più ricorrenti riguardano i problemi legati alla cosiddetta "migrazione", gli importi non dovuti in fattura, i distacchi di linea immotivati, le disfunzioni della linea Adsl e l'attivazione - con conseguente richiesta di pagamento - di servizi non richiesti.

Purtroppo nell'anno 2016 la risoluzione delle contestazioni presentate al Comitato non hanno determinato in materia di velocità delle procedure lo stesso trend dell'anno 2015. Infatti il tempo di attesa media per l'udienza, che rappresenta il momento conclusivo del procedimento di conciliazione, è cresciuto oltre 90 giorni rispetto ai 40/45 giorni dell'anno precedente in ragione alla già ricordata insufficiente dotazione di risorse dedicata all'attività di conciliazione. Mentre quello per la chiusura, con accordo o decisione, del procedimento relativo alla "definizione" (II livello) resta inferiore a 70 giorni.

L'accesso al Corecom dei singoli cittadini e quella business (ovvero quella aziendale) anche per l'anno 2016 è rimasta pressoché invariata rispetto all'anno precedente.

ISTANZE UG PER UTENTE
confronto anni 2015-2016



Le tipologie oggetto della controversia riguardano più frequentemente le fatturazioni, la mancata e/o parziale fornitura del servizio, l'attivazione di attivazione di servizi non richiesti e la trasparenza contrattuale.

Gli operatori più interpellati nell'attività di conciliazione sono Vodafone Italia Spa e Telecom Italia Spa.

Nel corso del 2016 si sono svolte 871 **udienze di conciliazione**, con una percentuale di accordi andati a buon fine pari al 98,50% e solo l'5,74% concluse con un mancato accordo (la somma in percentuale non è 100 in quanto alcune istanze coinvolgono più operatori nella stessa udienza).

Periodo di analisi

	Anno 2015 01/01-31/12	Anno 2016 01/01-31/12
Udienze effettuate	772	871
Istanze concluse con accordo in udienza	532	714
Istanze concluse con accordo pre-udienza	172	144
Istanze concluse con mancato accordo	63	46
Mancata comparizione dell'operatore	5	4
Mancata comparizione dell'utente	0	3
Rinunce da parte dell'istante	9	12
Istanze inammissibili	0	1

Per quanto riguarda l'accesso alla **definizione** (II livello) anche nel 2016 il Comitato provinciale si è potuto rilevare che i contenziosi presentati hanno trattato essenzialmente contratti business, in particolare "fatturazione" non corrispondente a quanto sottoscritto. In particolare le casistiche trattate si riferiscono a somme rilevanti, in media € 5.000,00/20.000,00, che non trovano soddisfazione nel tavolo di primo livello e che comportano un'analisi molto più articolata della documentazione.

Dal prospetto di seguito riportato si può notare come l'attività del cosiddetto "secondo livello" è leggermente diminuito rispetto al 2015. Tale risultato scaturisce da un accurato e approfondito lavoro svolto nel "primo livello". E' da rilevare, inoltre, che le posizioni hanno trovato soluzione positiva in sede di udienza - ben n. 27 accordi - e che i quattro procedimenti decisorii da parte del Comitato si riferiscono a contenziosi depositati nel 2015.

	Anno 2015 01/01-31/12	Anno 2016 01/01-31/12
Definizioni: richieste pervenute	41	34
Definizioni concluse con accordo	21	27
Definizioni concluse con mancato accordo e quindi definite dal Corecom	10	4
Definizioni inammissibili e/o archiviate	4	4

ATTIVITÀ DI VIGILANZA E CONTROLLO

A) REGISTRO DEGLI OPERATORI PER LA COMUNICAZIONE (ROC)

Il Comitato tiene aggiornato il sistema telematico che gestisce il **Registro** garantendo così un efficace servizio agli operatori di comunicazione presenti sul territorio trentino.

B) MONITORAGGIO

Nel corso del 2016 il Comitato ha svolto anche l'**attività di monitoraggio** finalizzata alla vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva.

In occasione della campagna referendaria del 4 dicembre 2016 ed al fine di garantire l'osservanza delle norme che regolano la parità di accesso dei soggetti politici alle trasmissioni televisive in periodo elettorale, il Comitato ha attivato anche un monitoraggio dei notiziari e dei programmi di informazione, nonché delle specifiche iniziative di carattere elettorale delle emittenti televisive locali del Trentino, inclusa la concessionaria pubblica Rai.

C) TUTELA DEI MINORI

Il Comitato ha promosso un progetto finalizzato alla realizzazione di **materiale didattico** dedicato all'uso consapevole dei media e dei social network da parte degli studenti delle scuole medie.

Il percorso di lavoro comprende tre fasi:

- a) **Formazione e Workshop:** una prima fase prevede alcune ore dedicate alla formazione con particolare attenzione alla comunicazione digitale e ai social network mediante l'utilizzo di informazioni teoriche, proiezione di video-interviste ad esperti del settore e attività di gruppo. Terminata questa fase viene avviato il workshop rivolto alla produzione di un format (video) attraverso un lavoro di gruppo.
- b) **Post-produzione:** attività di gruppo degli studenti per il montaggio del materiale elaborato.
- c) **Kit didattico:** il percorso di lavoro termina con la predisposizione di un kit didattico che comprende un minimo di 4 video-interviste con gli esperti e che verrà utilizzato come materiale di formazione. Successivamente il Kit verrà messo a disposizione agli istituti per la conduzione di lezioni dedicate a questa tematica con la programmazione anche di una lezione formativa per gli insegnanti.

ATTIVITÀ DI RICERCA

A) INDAGINE SULL'USO DI INTERNET E DEI SOCIAL NETWORK DEI TARENTINI

Il Comitato tra le sue molteplici funzioni comprende anche il compito di favorire la crescita produttiva, imprenditoriale, culturale e tecnologica del sistema delle comunicazioni che agisce sul territorio provinciale e che è sempre più sollecitato a competere all'interno di uno scenario di globalizzazione e di rapido mutamento.

In quest'ottica ha attivato una indagine per colmare una lacuna conoscitiva in merito ai comportamenti online della popolazione trentina allo scopo di individuarne le specificità anche attraverso un confronto con il dato nazionale nella convinzione che una indagine sistematica su questo fenomeno in continua evoluzione sia di strategica importanza per il territorio e per il suo mondo economico e produttivo. A tal proposito, dopo aver creato un gruppo di lavoro con la partecipazione di Associazione industriali, Associazione artigianale, Federazione cooperative, Unat-Unione albergatori, Trentino Marketing, Trentino Network, Camera di Commercio, PAT, il Corecom ha incaricato la nota agenzia di ricerca SWG di condurre la ricerca su un campione rappresentativo della popolazione attraverso una metodologia *mix mode* Cawi-Cati. I risultati di questa indagine saranno presto resi pubblici.

B) ANALISI QUALI/QUANTITATIVA DEI PALINSESTI DELLE EMITTENTI RADIOFONICHE TARENTINE

Il Corecom ha svolto uno studio approfondito sulla programmazione di undici emittenti locali con focus particolari sul tempo dedicato all'informazione e agli approfondimenti di tematiche di rilevanza territoriale nonché all'affollamento pubblicitario. I risultati di tale indagine costituiscono una base indispensabile per la conduzione di monitoraggi anche sulle emittenti radiofoniche che saranno sperimentalmente condotti nel 2017.