



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Relazione sull'attività svolta dal Comitato provinciale di Trento nell'anno 2019



38122 TRENTO - Via Manci, 27 - Tel. 0461 213198 - Fax 0461 213155

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

www.consiglio.provincia.tn.it - email: corecom@consiglio.provincia.tn.it

Premessa

1. Prima parte:

Informazioni sul Comitato provinciale per le Comunicazioni

1.1 Comitato provinciale per le Comunicazioni

1.2 Composizione del Comitato

1.3 Attività del Comitato – Deliberazioni

1.4 Risorse finanziarie

2. Seconda parte:

Attività proprie

2.1 Par condicio

2.2 Iniziative ed altre attività

3. Terza parte:

Attività delegate

3.1 Attività conciliativa

3.2 Istanze di conciliazione

3.3 Provvedimenti temporanei d'urgenza

3.4 Definizioni delle controversie

3.5 Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti televisive locali

3.6 Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

3.7 Esercizio del diritto di rettifica

3.8 Registro degli Operatori di Comunicazione- ROC

Conclusioni

Premessa

La legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 “Disciplina del Comitato provinciale per le Comunicazioni” e ss.mm. dispone all’art. 15, comma 2 che entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato trasmetta al Presidente del Consiglio provinciale, che li comunica all’Ufficio di Presidenza, al Presidente della Provincia e all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- a) una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito provinciale e sull’attività svolta nell’anno precedente;*
- b) il rendiconto sulla gestione della propria dotazione finanziaria, che viene allegato al rendiconto annuale del Consiglio provinciale.*

Il comma 3 del medesimo articolo stabilisce che, d’intesa con il Presidente del Consiglio provinciale, il Comitato renda pubblici il suo programma di attività e la relazione sul sistema delle comunicazioni.

Per quanto concerne invece le materie delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 10 della Convenzione sottoscritta nel gennaio 2018, il Comitato predispone una relazione annuale documentata sull’attività svolta da inviare all’Autorità medesima entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno.

La relazione si articola in due parti: la prima è dedicata alle attività svolte inerenti alle funzioni proprie del Comitato che trovano fondamento non solo nella legge istitutiva dell’organismo ma anche nella Legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 18 “Interventi di promozione dell’informazione locale”, e nella Legge 22 febbraio 2000 n. 28 sulla par condicio; la seconda parte illustra invece le attività inerenti alle materie delegate dall’Autorità.

1. Prima parte – Informazioni sul Comitato provinciale per le Comunicazioni

1.1 Comitato provinciale per le Comunicazioni

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni (Corecom) è stato istituito con la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 e ss.mm. configurandosi come un organo misto, in quanto alla funzione originaria di organo di consulenza della Provincia autonoma 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 il 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 l’ulteriore Accordo-Quadro concluso il 4 dicembre 2008.

Il 12 dicembre 2017 è stato sottoscritto il nuovo Accordo-Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e la Conferenza delle Regioni e Province autonome, per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom.

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 come le controversie tra i cittadini e gli operatori della comunicazione, la tutela dei minori in campo radiotelevisivo, il monitoraggio del sistema locale radiotelevisivo ed la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione a livello provinciale.

Come previsto dalle disposizioni dell'articolo 3 della legge istitutiva dell'organismo, il Corecom di Trento è composto dal Presidente, nominato dal Consiglio provinciale su proposta congiunta del Presidente della Provincia e del Presidente del Consiglio provinciale e da due componenti eletti dal Consiglio, scelti tra persone che diano garanzia di indipendenza sia dal sistema politico-istituzionale sia dal sistema degli interessi del settore.

1.2 Composizione del Comitato

Con l'esaurirsi della XV Legislatura è andato in scadenza anche il relativo Comitato ed è entrata in vigore la modifica legislativa del 2014, L.P. n. 10, per la quale il numero dei componenti è stato ridotto da cinque a tre.

Con deliberazione n. 9 del 13 marzo 2019 del Consiglio della Provincia autonoma di Trento sono stati nominati, per tutta la durata della XVI Legislatura, il Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni nella persona di Marco Sembenotti e i due componenti del Comitato, Adele Gerardi e Alessio Marchiori.

1.3 Attività del Comitato – Deliberazioni

Il nuovo Comitato si è insediato e riunito per la prima volta l'8 aprile 2019, giorno del passaggio di consegne col precedente Comitato presieduto da Carlo Buzzi. Nel corso dell'anno ha tenuto una dozzina di riunioni ufficiali a cadenza bisettimanale presso la sede del Comitato ed altrettante informali. Si è rapportato in incontri dedicati con le massime Istituzioni provinciali, con gli amministratori pubblici e i dirigenti di settore nonché con gli editori responsabili e i direttori delle emittenti televisive locali e di RaiTre, con i vertici degli Ordini professionali, sindacali e della Polizia postale, trattando e approfondendo sia le tematiche generali del settore comunicazioni che quelle particolari emergenti da casi singoli.

Il Comitato ha poi preso parte attiva a convegni e conferenze pubbliche su argomenti di pertinenza quali l'introduzione della tecnologia 5G, lo switch off del nuovo digitale terrestre, i social network e la tutela dei minori, il rapporto Corecom-Autonomie speciali-minoranze linguistiche, ecc.

Nell'ambito delle sue funzioni il Corecom ha adottato i seguenti provvedimenti:

N.	DATA	OGGETTO
1	27.02.2019	Definizione della controversia GU14 Chiettini Andrea_Tim Spa
2	27.02.2019	Definizione della controversia GU14 Nordera Daniela_Tim Spa
3	02.05.2019	Definizione della controversia GU14 Così Mirella_Tim Spa
4	02.05.2019	Definizione della controversia GU14 Gabos Mauro_Sky Srl
5	02.05.2019	Definizione della controversia GU14 Cimadom Walter_Tim Spa
6	02.05.2019	Definizione della controversia GU14 Mottes Angelo_Tim Spa
7	04.07.2019	Definizione della controversia GU14 Autoservizi Origano Snc Di Origano Flavio & C._Wind Tre
8	09.10.2019	Definizione della controversia GU14 Spallino Alessio_Tim Spa
9	09.10.2019	Definizione della controversia GU14 Speedy Gonzale_Ultracomm
10	09.10.2019	Definizione della controversia GU14 Rivendita Tabacchi Dalbosco Omar_Ultracomm
11	09.10.2019	Definizione della controversia GU14 Studio Tecnico Ing. Vito Berte'_Tim Spa_Wind Tre
12	09.10.2019	Definizione della controversia GU14 Studio Dentistico Remondini_Ultracomm
13	05.12.2019	Definizione della controversia GU14 Nardelli Geom. Rodolfo_Ultracom

1.4 Risorse finanziare

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 2019 è ammontato alla somma di € 59.300,00.

La tabella seguente riporta gli impegni di spesa di competenza del 2019:

<i>Attività proprie</i>		<i>Attività delegate</i>	
Indennità di funzione e di trasferta dei componenti del Comitato (5+3)	€ 72.163,59	Spese attività in delega del Comitato provinciale per le Comunicazioni	€ 125,10
Versamento IRAP	€ 6.562,53		
Prestazioni professionali e specialistiche	€ 1.500,00		
Spese per organizzazione di eventi ed iniziative	€ 7.006,42	Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 0
Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 11.532,05	Spese per il personale	€ 12.500,00
TOTALE	€ 98.764,59	TOTALE	€ 12.625,10

2. Seconda parte – Attività proprie

2.1 Par condicio

Le emittenti radiofoniche e televisive locali devono garantire, durante le campagne elettorali e referendarie, il pluralismo attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia dei programmi di informazione sia in quelli di comunicazione politica.

Il quadro normativo di riferimento si compone di:

1. 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" come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313 "Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali";
2. Codice di autoregolamentazione – Decreto del Ministro delle Comunicazioni 8 aprile 2004;
3. Regolamenti di attuazione emanati dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per la concessionaria pubblica RAI e i provvedimenti dell'Autorità per le garanzie nella Comunicazioni per i mezzi di informazioni privati.

Per quanto riguarda l'attività di vigilanza sulla Par Condicio in periodo elettorale, nell'anno 2019 si sono svolte in Provincia di Trento le seguenti consultazioni:

- Elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale del Comune di Tenno – 10 marzo 2019
- Elezioni dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia – Elezioni suppletive alla Camera dei deputati nei collegi uninominali n. 04 e n. 06 della XXVIII circoscrizione Trentino Alto Adige - 26 maggio 2019
- Elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale dei Comuni di Borgo Valsugana, Folgaria, Levico Terme, Terre d'Adige e Tione di Trento – 26 maggio 2019

- Referendum consultivo per la fusione dei Comuni di Ronzone, Cavareno e Romeno – 22 settembre 2019
- Elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale dell’Altopiano Vigolana e di Garniga Terme – 17 novembre 2019
- Referendum consultivo per la fusione dei Comuni di Ossana e Pellizzano – 17 novembre 2019

In occasione di tutti questi appuntamenti elettorali il Comitato ha svolto la consueta attività di vigilanza sul rispetto della par condicio nell’ambito del sistema radiotelevisivo locale e sull’applicazione del disposto dell’art. 9 della Legge n. 28/2000 per quanto concerne la comunicazione istituzionale per le pubbliche amministrazioni nonché sul divieto di pubblicazione di sondaggi.

Il Comitato ha altresì rivestito anche un ruolo di “intermediario” tra i soggetti politici e le emittenti radiotelevisive, ruolo che si è tradotto in un costante lavoro sia di consulenza sulle più svariate problematiche, sia di informazione.

In ambito locale si è trovato ad affrontare casi di presunte e/o effettive violazioni alle norme emerse per lo più da segnalazioni esterne, avendo cura di intervenire con l’effettuazione delle verifiche e gli accertamenti di competenza. Nelle quasi totalità dei casi, l’intervento del Comitato ha portato al superamento subitaneo del problema e al ripristino dell’equilibrio nell’accesso alla comunicazione politica.

In un sola circostanza il Comitato ha altresì inteso investire della questione l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, trasmettendole i relativi atti di conclusione dell’istruttoria, comprensivi del contraddittorio e delle conseguenti proposte per l’adozione dei provvedimenti di sua competenza.

2.2 Iniziative ed altre attività

Interventi a sostegno dell’editoria e dell’informazione

A seguito dell’entrata in vigore della legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 18 “Interventi a sostegno dell’editoria e dell’informazione”, 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 presentate dalle

emittenti televisive e radiofoniche private locali nonché dai portali informativi privati on-line.

Tutela delle minoranze linguistiche

Per quanto riguarda la tutela delle minoranze linguistiche nelle comunicazioni, funzione propria che i Corecom esercitano secondo quanto stabilito dall'Accordo Quadro del 2017, il Comitato ha svolto un'azione di fattiva vigilanza rispetto agli obblighi di programmazione dell'emittenza locale e della concessionaria pubblica Rai attraverso il monitoraggio delle trasmissioni per la verifica del rispetto effettivo degli spazi dedicati e dei tempi concordati.

Il Comitato inoltre ha preso parte assieme ai Corecom di Bolzano, Valle d'Aosta, Friuli VG, Sardegna e Sicilia ad un apposito Gruppo di lavoro denominato "Tutele delle minoranze linguistiche nella Comunicazione".

Una prima riunione si è tenuta a settembre a Bolzano ed è stata l'occasione per effettuare una ricognizione circa lo stato attuale dell'offerta mediatica (tv, giornali, radio e web) rispetto alla tutela delle minoranze nelle varie regioni autonome. Ai lavori hanno partecipato pure il Governatore dell'Alto Adige Arno Kompatscher e il direttore della sede Rai di Bolzano Vittorio Longati.

A dicembre poi è stata la volta di Aosta d'ospitare il Gruppo di lavoro dei Corecom delle Regioni/Province a statuto speciale in una due-giorni di approfondimento cui hanno preso parte il VPresidente del Consiglio della Val d'Aosta Joël Farcoz, il direttore della sede Rai di Aosta Severino Zampaglione e in rappresentanza di Agcom il direttore del Servizio Ispettivo, Registro e Corecom Ivana Nasti.

Il Gruppo di lavoro ha predisposto un dossier organico con tre fondamentali direttrici: la prima normativa, per fornire una fotografia di ciascuna realtà circa le leggi che regolano e sostengono le minoranze linguistiche rispetto ai mass media; la seconda tecnica, per evidenziare lo sviluppo effettivo della comunicazione in lingua minoritaria sui territori; la terza progettuale, per la ricerca degli aspetti in comune che possano essere di suggerimento e supporto alle scelte che gli Enti preposti dovranno fare in merito alla tutela delle minoranze linguistiche.

Conferenza dell'informazione 2019

L'art. 6 della Legge Provinciale n. 18 del 7 dicembre 2016 sulla promozione dell'informazione locale assegna al Corecom di Trento il compito di convocare annualmente una conferenza sull'evoluzione del settore delle comunicazioni e su eventuali problematiche, emergenti o emerse, legate alla normativa vigente. Per tale circostanza, sulla falsariga di quanto fatto negli anni precedenti, il Comitato ha pensato di allargare il raggio allestendo un evento che potesse coinvolgere ed interessare non solo gli addetti ai lavori ma anche altre fasce sociali.

Ed è così che il 25 novembre scorso è stata proposta la terza "Conferenza provinciale dell'informazione", un insieme di momenti che al confronto istituzionale hanno affiancassero un approfondimento su un tema di carattere generale. L'argomento prescelto è stato "Adolescenti e informazione al tempo dei social network" una sorta di indagine sul rapporto intercorrente tra la fascia dei giovani (13-18 anni) e i mezzi di informazione, spaziando attraverso fenomeni attuali quali i social network, la disinformazione, le fake news, ecc.

La giornata si è articolata in tre distinte sessioni. La prima, rivolta agli studenti degli istituti secondari, ha proposto la messa in scena della pièce "Metti via quel cellulare" tratta dal best seller di Alzo Cazzullo e coprodotta dalla Fondazione Aida e dal Teatro Stabile di Verona. Molto partecipata e apprezzata, la rappresentazione ha coinvolto oltre trecento ragazzi di varie scuole provinciali convenuti presso la sala della Cooperazione in centro a Trento. Alla parte teatrale ha fatto seguito un vivace confronto animato dai ragazzi del pubblico e dai protagonisti di scena che hanno ribadito l'importanza fondamentale, specie per i più giovani, di saper discernere la vita reale da quella virtuale.

Il secondo momento della Conferenza, in una sala Don Guetti affollata da un pubblico variegato e attento, ha proposto l'approfondimento del tema "Adolescenti e informazione al tempo dei Social Network" attraverso il contributo di più relatori: Edoardo Fleischner, docente di cross-medialità all'Università degli studi di Milano, Sara Tonelli ricercatrice di FBK nell'ambito della Digital Humanities group, Chiara Tomasi, Public Policy manager di Google Cloud, Alberto Faustini giornalista e direttore dei quotidiani locali L'Adige e l'Alto Adige.

Da svariati punti di vista, anche con qualche approccio volutamente provocatorio, hanno affrontato tutti il complesso rapporto fra giovani, informazione e rete, non scevro di pregi e pericoli dei quali non sempre vi è

piena cognizione. Uno scenario assai articolato che, considerato lo stato liquido del mezzo virtuale, si trasforma ogni giorno necessitando di un surplus di attenzione da parte degli organi di controllo. Al riguardo, come ribadito durante i lavori dal Direttore del Servizio ispettivo, Registro e Corecom di Agcom Ivana Nasti, è divenuto sempre più centrale il ruolo dei Corecom che in sede locale hanno avuto delega alla vigilanza sulle comunicazioni ed in particolare alla tutela e garanzia dei minori.

Il costante monitoraggio del sistema dell'informazione, è stato ribadito, si colloca in un contesto sempre più minacciato da fenomeni patologici quali le cosiddette fake news, e, più in generale, la disinformazione che proprio sulla Rete, per sua natura caratterizzata dalla disintermediazione, trova terreno fertile. Dunque il rischio di incappare in notizie false o tendenziose, se non proprio istigatrici all'odio o lesive della dignità della persona, è acuto e certamente maggiore per i giovani che usano Internet e i social network come accesso principale alle informazioni.

Il dibattito finale è stato arricchito dai contributi dei tanti operatori del mondo dell'informazione presenti alla Conferenza, anche alla luce del fatto che questa sessione, per l'autorevolezza dei relatori intervenuti, aveva avuto valenza di corso di formazione professionale per l'Ordine dei giornalisti, con distribuzione dei relativi crediti formativi.

Il terzo e conclusivo momento della giornata è stato quello esplicitamente richiesto dalla L.P. 18/2016 ovvero il confronto fra gli amministratori provinciali e i rappresentanti delle imprese del settore informazione sui temi dell'occupazione, delle nuove tecnologie comunicative e della valorizzazione delle minoranze linguistiche.

Su sollecitazione del Comitato, nel suo ruolo precipuo di mediazione tra chi opera giorno per giorno nella galassia dell'informazione locale e l'Ente pubblico nei suoi esponenti istituzionali e amministrativi, sono state illustrate le forti preoccupazioni e le criticità legate al prossimo approdo al nuovo digitale terrestre, lo standard DVB-T2 che dovrà essere adottato con un calendario prestabilito, ma comunque entro il 2022, in tutta Italia. Ciò comporterà un costoso aggiornamento tecnologico sia per gli utenti, che dovranno cambiare o adattare i televisori, sia per le emittenti che giocoforza saranno costrette a procedere alla sostituzione degli impianti trasmettitori e ripetitori di alta frequenza, caricandosi costi spesso di milioni di euro. Ecco che di fronte a tale prospettiva si è levato alto il grido di allarme degli editori televisivi locali che hanno chiesto senza mezzi termini un sostegno ad hoc alla Provincia, per evitare di scomparire.

L'assessore provinciale Roberto Failoni, rappresentante della Giunta, nel ribadire come il 2022 sia effettivamente vicino e come la questione sia centrale per la comunicazione televisiva, ha fatto proprie le osservazioni sottolineando come l'Ente pubblico non potrà fare miracoli ma di certo cercherà di offrire risposte concrete e non rimarrà insensibile alla richiesta avanzata.

Infine, in merito alle azioni finalizzate alla valorizzazione delle minoranze linguistiche ladina, mochena e cimbra è stato sottolineato come si sia riusciti ad offrire il massimo con il minimo delle risorse mentre per la galassia della disabilità è stata espressa grande attenzione ricordando come, da tempo, siano presenti dei programmi ad hoc nei palinsesti locali.

3. Terza parte – Attività delegate

3.1 Attività di conciliazione

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.

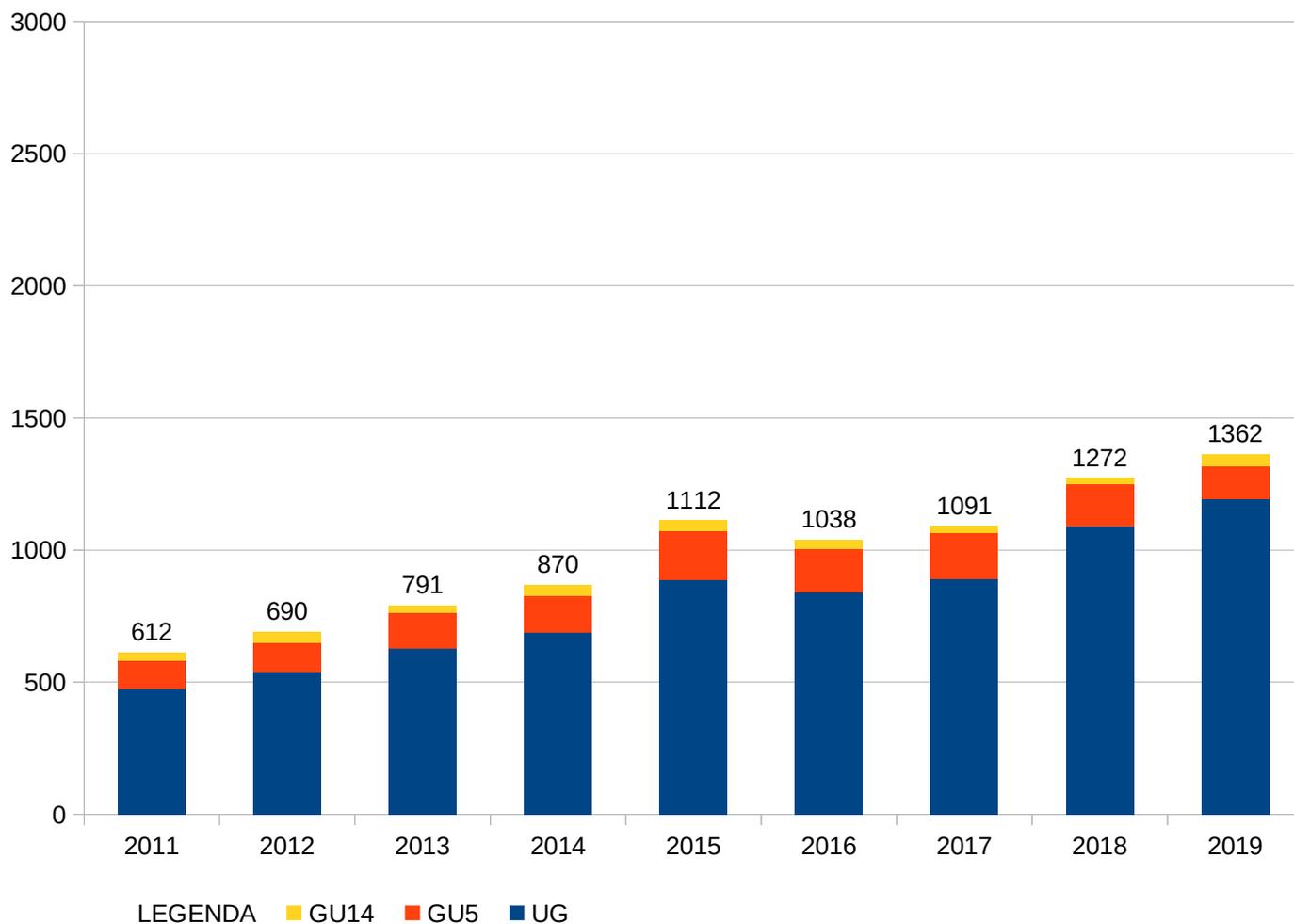
Il Corecom offre, fin dal 2007, tale servizio in tempi rapidi, semplici e a titolo gratuito, garantendo imparzialità e indipendenza nella tutela dei diritti dei consumatori secondo i criteri dettati dal Regolamento che disciplina tale materia.

La gestione della conciliazione nel settore delle telecomunicazioni è disciplinata dalla delibera n. 203/18/CONS e ss.mm. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" e dalla delibera n. 339/18/CONS "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sulla piattaforma Conciliaweb" e si articola nell'attività del tentativo di conciliazione, del provvedimento d'urgenza e della definizione che viene svolta esclusivamente sulla piattaforma "Conciliaweb" operativa dal luglio 2018. Tale sistema telematico permette di rendere più efficiente la gestione delle istanze di conciliazione in quanto la presentazione avviene mediante compilazione online del modulo ed ogni comunicazione inerente le procedure avvengono tramite la piattaforma sopracitata.

L'attività conciliativa esercitata dal Corecom ha avuto negli anni uno sviluppo significativo. Il fenomeno è facilmente visibile dal grafico seguente che raffigura la sua evoluzione dagli anni 2011 al 2019.

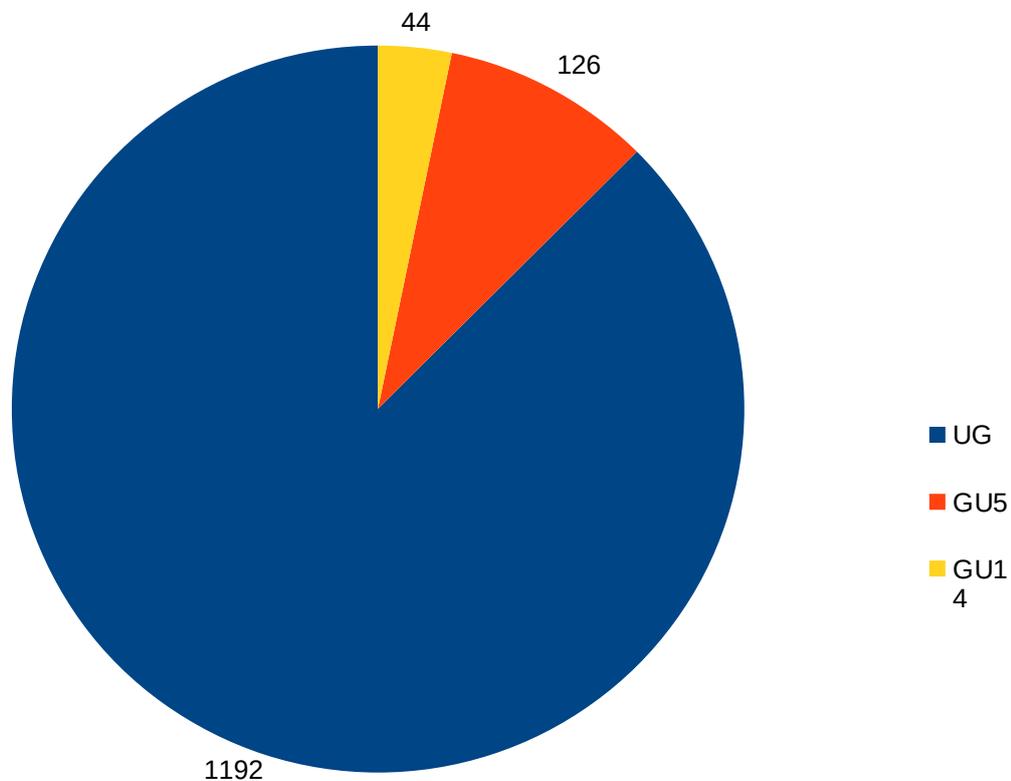
IL TREND DELL'ATTIVITA' CONCILIATIVA

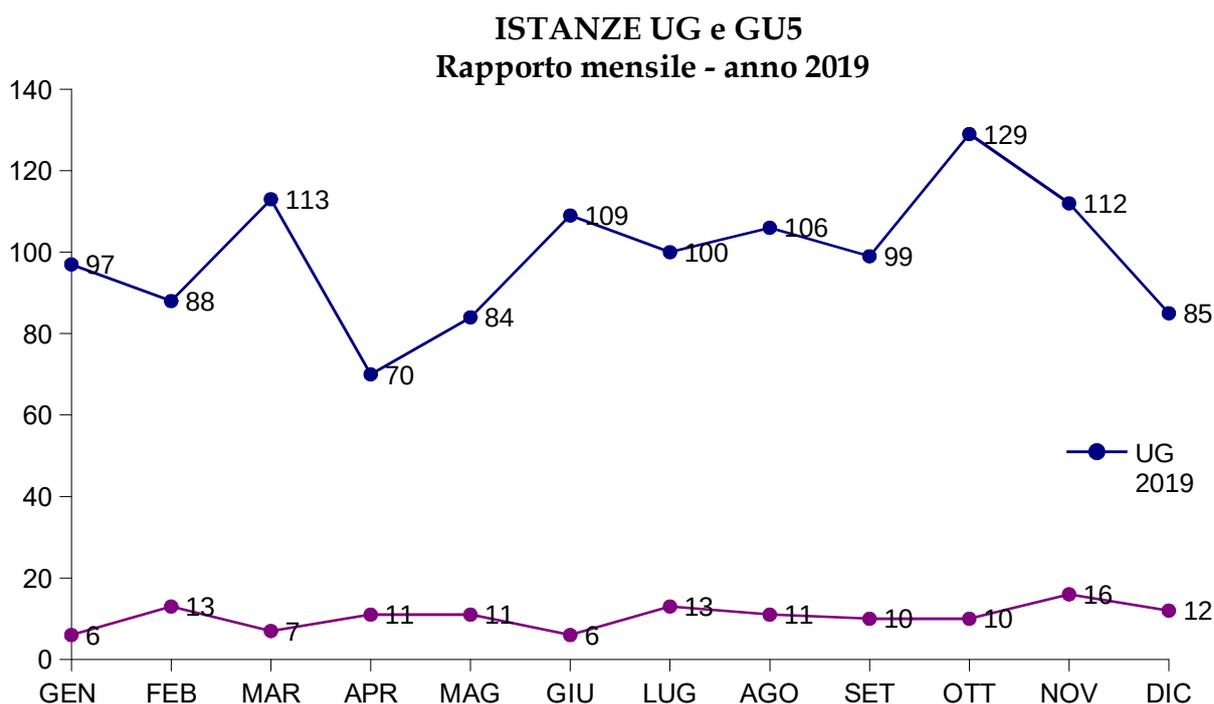
2011 - 2019



I dati dell'attività conciliativa svolta nell'anno 2019 sono illustrati nei due grafici seguenti, il primo relativamente al tentativo di conciliazione (UG), al provvedimento d'urgenza (GU5) e alla definizione (GU14), il secondo riguardo al trend mese per mese delle istanze UG e GU5.

ATTIVITA' CONCILIATIVA ANNO 2019
periodo 01/01 - 31/12/2019





La novità del nuovo metodo telematico consiste nel fatto che le conciliazioni vengono distinte in due tipologie di istanze, a seconda della materia trattata:

- a) semplificate per le quali è prevista uno scambio di messaggi tra le parti e, trascorsi 20gg dalla presentazione del contenzioso, anche con il conciliatore Corecom;
- b) in udienza per le quali viene programmata un incontro.

Nel corso dell'anno sono pervenute n. 388 istanze semplificate e n. 805 istanze in udienza.

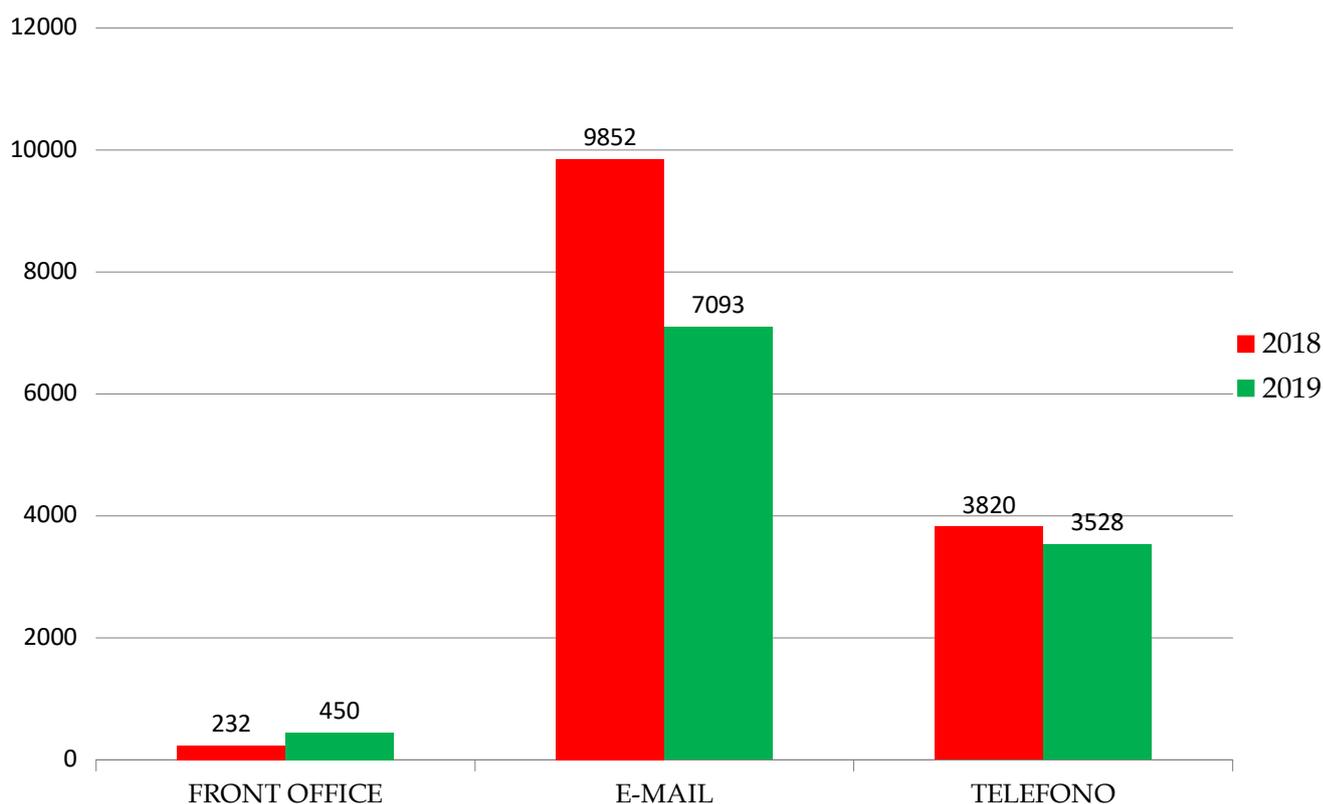
Anche quest'anno è continuato il processo di consolidamento dei rapporti con l'interfaccia degli operatori con l'obiettivo di semplificare le procedure, ridurre conseguentemente i costi, dare risposte tempestive alle esigenze dei cittadini che richiedono l'intervento del Comitato e, soprattutto, far sì che l'utente possa interagire personalmente con la controparte.

Per l'anno 2019 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.

All'interno della struttura del Corecom, che periodicamente riserva uno spazio alla formazione e all'aggiornamento, è stato potenziato lo sportello di informazione al fine di assicurare un servizio alla collettività sempre più veloce ed efficace, con l'offerta anche di una assistenza "tecnica" all'utente privo di una connessione internet (utente debole).

Negli ultimi anni è stata monitorata questa attività consulenziale disaggregata nelle sue tre accezioni (accesso del pubblico in loco, contatti telefonici e contatti tramite e-mail) che nel 2019 ha registrato 11071 contatti complessivi. Da un confronto con il 2018 emerge che il dato relativo all'assistenza front office è raddoppiato, e ciò è dovuto al supporto del cosiddetto "utente debole".

CONSULENZA AI CITTADINI confronto 2018 - 2019



A seguito di una analisi dell'attività conciliativa è emersa una ricaduta di natura economica di assoluto rilievo a favore dei cittadini che si sono rivolti al Comitato con il recupero di una somma complessiva, sotto forma di rimborso di somme non dovute e/o di indennizzi, pari ad € 380.833,66 (di cui € 365.516,46 relativa al processo di primo livello e € 15.317,20 per quello di secondo livello). I casi più ricorrenti riguardano i problemi legati alla fatturazione, i costi di recesso, all'applicazione di condizioni diverse da quelle pattuite, l'attivazione di servizi non richiesti.

3.2 Istanze di conciliazione

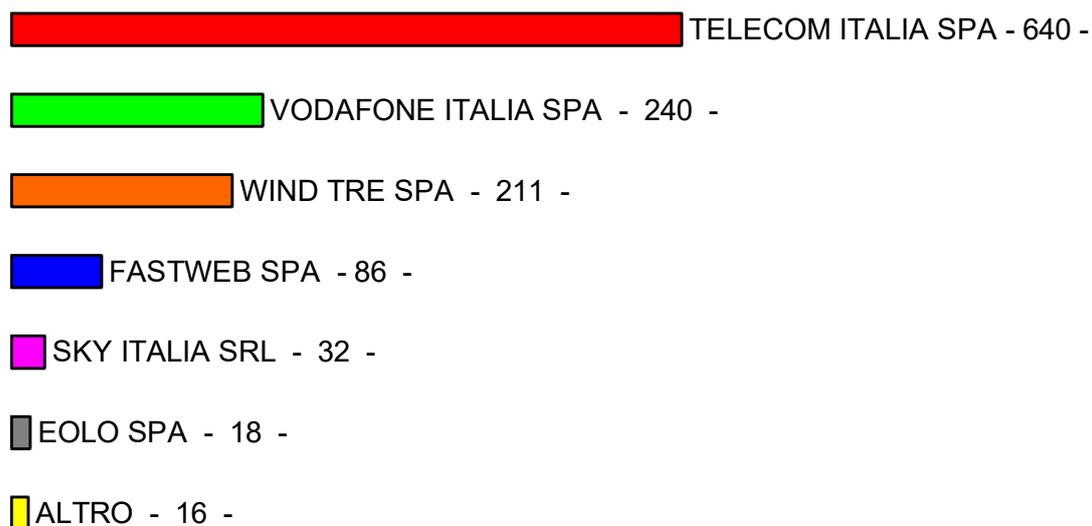
Per l'anno 2019 le risultanze dell'attività conciliativa sono rappresentate dal seguente schema:

Conciliaweb dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019	Istanze semplificate	Istanze in udienza
Istanze pervenute	388	804
Istanze in negoziazione o istruttoria	67	19
Istanze in attesa di udienza	0	78
Istanze concluse con accordo	239	456
Istanze concluse con mancato accordo	11	18
Istanze inammissibili e/o archiviate d'ufficio o dall'utente	71	233

Un rilievo interessante è quello che riguarda gli operatori più coinvolti nell'attività conciliativa: dai dati statistici del Comitato, basati su 1243 casi, risulta che Telecom Italia Spa sia quello più "contestato" con 640 casi, ben

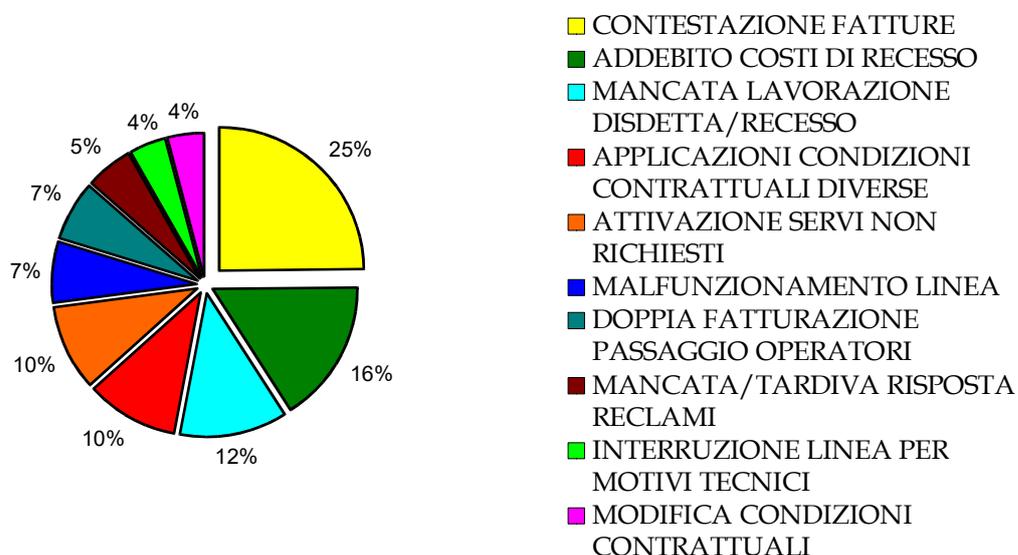
oltre la metà del totale; a seguire Vodafone Italia Spa con 240 casi e Wind Tre Spa con 211 casi. Molto inferiori i dati delle altre compagnie come si evidenzia nel seguente grafico.

ISTANZE UG PER OPERATORE
periodo 01/01 - 31/12/2019



Per quanto riguarda invece le tipologie oggetto delle controversie istruite emerge che la casistica più frequente è quella relativa alla contestazione delle fatture, a seguito l'addebito dei costi di recesso, la mancata lavorazione della disdetta e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, come illustrato nel successivo grafico.

ISTANZE UG PER CONTROVERSIA periodo 01/01 - 31/12/2019



3.3 Provvedimenti temporanei d'urgenza

Nel 2019 si sono registrati 126 istanze GU5 per la riattivazione dei servizi di telecomunicazione con l'adozione di n. 16 provvedimenti d'urgenza. I disservizi lamentati nel GU5 derivano soprattutto dalle procedure di migrazioni tra operatori telefonici, dal malfunzionamento del servizio e sospensioni per ragioni tecniche o amministrative.

Le risultanze del 2019 sono evidenziate nel seguente prospetto:

Conciliaweb dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019	Provvedimenti d'urgenza (GU5)
Istanze GU5	126
Istanza in istruttoria	11
Istanze inammissibili e/o archiviate	13
Procedimenti archiviati	102

3.4 Definizioni delle controversie

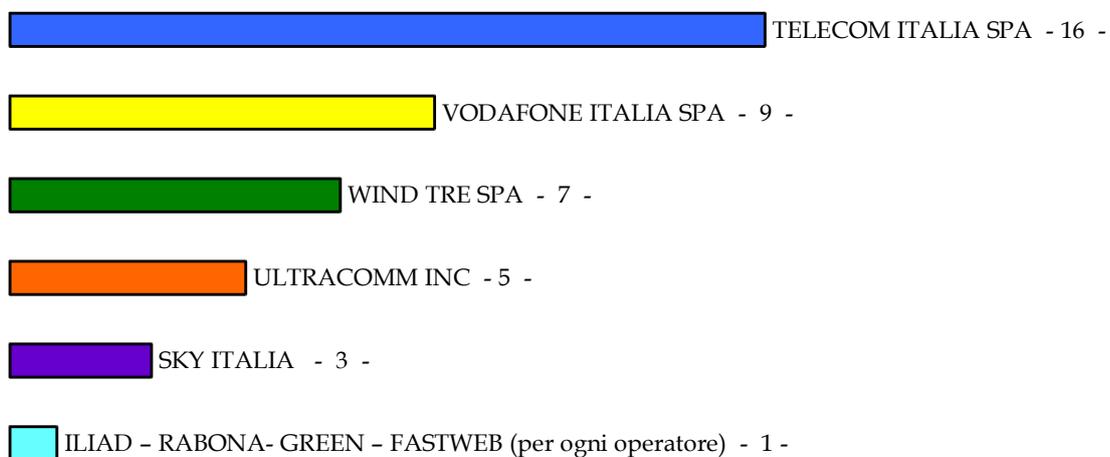
In questa fase vengono trattate le istanze che non hanno avuto esito positivo nel tavolo di primo livello sia istruite dal Corecom che dalle Associazioni dei Consumatori. Tale attività assume un rilievo molto importante e significativo in quanto definisce l'ambito provinciale quale momento risolutivo e conclusivo delle controversie, ad evidente beneficio degli interessi degli utenti.

I dati registrati nel 2019 sono i seguenti:

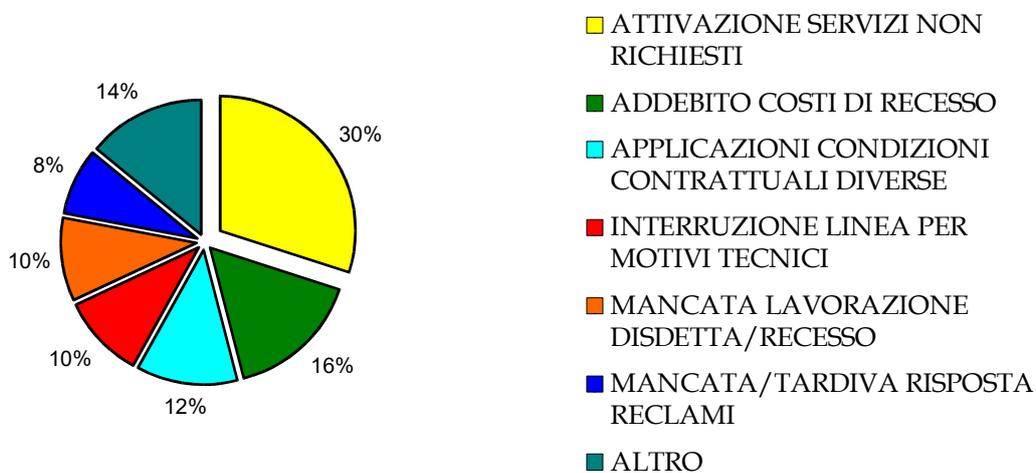
Conciliaweb dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019	Definizioni (GU14)
Definizioni pervenute	44
Definizioni in istruttoria o in attesa di udienza	6
Definizioni concluse con accordo	8
Definizione con adozione delibera Corecom	11
Definizioni inammissibili e/o archiviate d'ufficio o dall'utente	19

Sul fronte degli operatori interessati la maggioranza delle istanze è rappresentata dal Telecom Italia Spa, mentre, ultimo grafico, le tipologie di disservizi più frequenti risultano essere l'attivazione di servizi non richiesti e l'addebito dei costi di recesso..

ISTANZE GU14 PER OPERATORE periodo 01/01 - 31/12/2019



ISTANZE GU14 PER CONTROVERSIA periodo 01/01 - 31/12/2019



3.5 Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti televisive locali

Monitoraggio sul pluralismo socio-politico

Per verificare il rispetto della normativa in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale durante la campagna elettorale per le Elezioni Europee, il Comitato ha attivato un monitoraggio socio-politico per il periodo compreso fra il 25 aprile e il 26 maggio 2019, servizio affidato alla società Infojuice Srl.

L'analisi ha interessato i telegiornali ed i programmi di informazione non rilevando dei significativi squilibri.

Monitoraggio istituzionale

A fine 2019 il Corecom ha attivato tutte le procedure amministrative necessarie per affidare il servizio del 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 coinvolge le due emittenti locali Trentino TV e RTTR e riguarda il periodo 18/24 novembre 2019. Il report di analisi verrà predisposto dalla società Cares Scarl, alla quale è stato affidato il servizio, all'inizio del 2020.

3.6 Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

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 2019 non sono emerse delle criticità sul territorio e non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti, associazioni e organizzazioni.

3.7 Esercizio del diritto di rettifica

Per quanto riguarda il diritto di rettifica, con riferimento esclusivo al settore radiotelevisivo, la cui attività è stata delegata al Corecom con Convenzione 19 dicembre 2017 ed in applicazione dell'art. 32 - quinquies del Tusmar, nel corso del 2019 non sono pervenute istanze.

3.8 Registro degli Operatori di Comunicazione – ROC

Il Comitato tiene scrupolosamente aggiornato il sistema telematico che gestisce il Registro ROC garantendo un efficace servizio agli operatori di comunicazione presenti sul territorio trentino. Per facilitare l'utilizzo di questo database, è stata fornita una continua e assidua assistenza agli operatori interessati.

	Anno 2018 01/01- 31/12	Anno 2019 01/01-31/12
Numero iscritti	179	180
Nuove iscrizioni	16	7
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0	0
Iscrizioni in fase di istruttoria	0	0
Comunicazioni annuali	171	177
Richieste di variazioni d'ufficio	10	7
Richieste cancellazioni	12	7
Rilascio di certificazioni attestanti l'iscrizione	0	0

A fine 2019 i soggetti iscritti al Registro svolgono le seguenti attività:

TIPOLOGIA DI ATTIVITA'
periodo 01/01 - 31/12/2019

	EDITORIA - 103 -
	IMPRESSE FORNITRICI DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA - 15 -
	CALL CENTER - 18 -
	PRODUTTORI DI PROGRAMMI E/O DI DISTRIBUZIONE DI PROGRAMMI TELEVISIVI - 16 -
	RADIODIFFUSIONE - 11 -
	CONCESSIONARIE DI PUBBLICITA' - 10 -
	FORNITORI DI CONTENUTI - 6 -
	OPERATORE DI RETE - 2 -

Conclusioni

Insediatosi nel marzo del 2019 il Comitato provinciale per le Comunicazioni, in continuità dell'operato della precedente gestione, ha svolto le sue attività esercitando sia le funzioni proprie definite dalla legge istitutiva, sia quelle condotte su delega dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. Lo spirito con il quale il nuovo 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 di rispetto delle regole; inoltre l'ottica delle attività promosse e progettate ha mirato 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.