



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento

RELAZIONE ANNUALE 2021 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

Quadro generale

1. Informazioni sul Comitato provinciale per le Comunicazioni

- 1.1 Comitato provinciale per le Comunicazioni
- 1.2 Composizione e durata del Comitato
- 1.3 Attività istituzionale del Comitato
- 1.4 Le deliberazioni del Comitato
- 1.5 Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom
- 1.6 e collaborazioni con i Corecom
- 1.7 Risorse finanziarie

2. Esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità

- 2.1 Tutela dei minori
- 2.2. Esercizio del diritto di rettifica
- 2.3. Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi
- 2.4. Istanze di conciliazione
- 2.5 Provvedimenti temporanei d'urgenza
- 2.6 Definizioni delle controversie
- 2.7 Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti televisive locali
- 2.8. Registro degli Operatori di Comunicazione- ROC

3. Esercizio delle funzioni proprie

- 3.1 Vigilanza sulla *Par condicio*
- 3.2 Altre attività – Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione
- 3.3 Altre attività – Conferenza dell'informazione

4. Conclusioni - Programma 2022

Quadro generale

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

La presente relazione illustra:

- gli elementi conoscitivi di base sul Comitato, sulla sua composizione, sull'attività di massima svolta sul territorio, sui rapporti con gli altri Corecom, sull'impiego delle risorse finanziarie a disposizione;*
- l'esercizio delle funzioni inerenti alle materie delegate dall'Autorità.*
- l'esercizio delle funzioni proprie del Comitato che trovano fondamento nella LP 19/2005 istitutiva dell'organismo, nella LP 18/2016 su "Interventi di promozione dell'informazione locale", e nella Legge 28/2000 sulla par condicio;*

A conclusione viene proposto anche un sintetico riassunto dei programmi di lavoro che il Comitato intende perseguire nel corso dell'anno 2022.

1. Informazioni sul Comitato provinciale per le Comunicazioni

1.1 Comitato provinciale per le Comunicazioni

La Legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo” all’articolo 13 così recita: “... *Riconoscendo le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, sono funzionalmente organi dell’Autorità i Comitati regionali per le Comunicazioni, che possono istituirsi con leggi regionali entro sei mesi dall’insediamento, ai quali sono altresì attribuite le competenze attualmente svolte dai comitati regionali radiotelevisivi. L’Autorità, d’intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, individua gli indirizzi generali relativi ai requisiti richiesti ai componenti, ai criteri di incompatibilità’ degli stessi, ai modi organizzativi e di finanziamento dei comitati*”

Nascono così i Corecom, organismi di carattere regionale che gradualmente prendono il posto dei già Corerat, comitati per i servizi radiotelevisivi creati allora per la consulenza delle Regioni in materia radiotelevisiva.

In Trentino, il Comitato provinciale per le Comunicazioni (di seguito Corecom di Trento) viene istituito con la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 configurandosi come “organo misto”, in quanto alla funzione originaria di consulenza della Provincia autonoma di Trento viene aggiunta quella di “organo funzionale dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (Agcom) per l’esercizio sul territorio di funzioni delegate” (delibera Agcom 52/99).

Tali funzioni delegate vengono conferite ai Corecom attraverso la sottoscrizione di una specifica convenzione, i cui contenuti sono stati approvati con l’Accordo-Quadro del 25 giugno 2003 tra Agcom e Conferenze dei Presidenti di Assemblee e Giunte. Contenuti che sono stati ampliati una prima volta il 4 dicembre 2008 e successivamente il 12 dicembre 2017 con la sottoscrizione di un ulteriore 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.

Anche quest'anno con la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021 l'Autorità, d'intesa con le Conferenze, ha prorogato di un ulteriore anno l'Accordo Quadro 2018 e le Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, in scadenza al 31 dicembre 2021.

Il Corecom, di fatto, raggruppa ed esercita competenze di "organo di consulenza" per Giunta e Consiglio provinciali e di "organo funzionale" dell'Autorità nazionale, impiegando in sede locale le deleghe su diverse importanti materie quali 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 (ROC) a livello provinciale.

1.2 Composizione e durata del Comitato

L'articolo 3 della legge istitutiva, la 19/2005, disponeva che il Corecom di Trento fosse composto dal Presidente, nominato dal Consiglio provinciale su proposta congiunta del Presidente della Provincia e del Presidente del Consiglio provinciale e da quattro componenti eletti dal Consiglio, scelti tra persone indipendenti sia dal sistema politico-istituzionale sia dal sistema degli interessi del settore.

Con successiva modificazione di legge, dal 2019 il numero di componenti eletti dal Consiglio è stato ridotto e portato da quattro a due.

Con la deliberazione n. 9 del 13 marzo 2019 del Consiglio della Provincia autonoma di Trento, il Comitato provinciale per le Comunicazione è stato quindi così determinato:

- Presidente: Marco Sembenotti
- Componenti: Alessio Marchiori e Adele Gerardi.

Successivamente, nel febbraio 2021, Adele Gerardi ha rassegnato le proprie dimissioni dal Comitato ed il Consiglio Provinciale ha provveduto in data 25 marzo 2021 ad ulteriore nomina indicando come nuovo componente Marta Romagnoli

Circa la durata in carica del Comitato, originariamente essa era coincidente con la legislatura provinciale. In seguito tale durata è stata oggetto di modifica e con la legge n. 12 del 18 novembre 2020 è stata portata a cinque anni di calendario, a decorrere cioè dalla data di nomina da parte del Consiglio provinciale. Per il rinnovo del Comitato si provvede secondo le Disposizioni sulla proroga degli organi amministrativi, legge provinciale 3/1996. I componenti del Comitato non sono rieleggibili.

1.3 Attività istituzionale del Comitato

Nonostante la crisi pandemica abbia notevolmente complicato l'operatività della struttura, nel 2021 il Comitato ha sviluppato le sue attività in una molteplicità di ambiti. Nel corso dell'anno il Comitato si è riunito a cadenza periodica sia in presenza presso la propria sede di via Mancini 27 a Trento, che da remoto in videoconferenza a seguito delle misure restrittive legate all'emergenza sanitaria. Una serie di incontri atti a programmare le attività e ad approvare le definizioni delle controversie fra utenti e compagnie telefoniche. In occasione della mostra "Klöffen, Sprechen, Parlare: Percorsi della lingua mochena" lo scorso ottobre il Comitato ha effettuato una visita di approfondimento all'istituto Mocheno di Palù del Fersina.

Il Comitato si è poi rapportato di continuo in incontri dedicati con le massime Istituzioni provinciali, con gli amministratori pubblici nonché con i soggetti dell'informazione locale, i vertici degli Ordini professionali e sindacali trattando ed approfondendo sia le tematiche generali del settore comunicazioni che quelle particolari emergenti da casi specifici.

Tra gli accadimenti più significativi vanno segnalati le partecipazioni con intervento diretto alle audizioni della Quinta Commissione del Consiglio Provinciale dedicate alla repentina chiusura del quotidiano "Il Trentino" (28 gennaio) e alla presentazione del Disegno di legge n. 43/XVI di iniziativa consiliare su "Osservatorio sulle discriminazioni, l'intolleranza e l'odio in provincia di Trento" (9 febbraio). Il Comitato ha altresì preso parte attiva su argomenti di pertinenza primaria quali l'uso e l'abuso dei social network, il rispetto dell'autonomia delle minoranze linguistiche, la tutela del telespettatore minore e in questi ultimi mesi il passaggio dalla tecnologia televisiva DVB-T alla più avanzata DVB-T2 producendo, ove ha ritenuto, propri comunicati ed articoli ripresi dagli organi stampa e dalle emittenti locali.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione con l'omologo Comitato per le Comunicazioni di Bolzano, in particolare con il suo Presidente Roland Turk, e con l'Ordine regionale dei Giornalisti nella persona della nuova Presidente Elisabeth Anna Mair, il Comitato ha dato corso ad una serie di confronti di approfondimento sulle modalità operative di ogni singolo organismo, finalizzati all'istituzione di un Premio Giornalistico regionale i cui contorni sono in fase di definizione.

1.4 Le deliberazioni del Comitato

Nell'ambito delle sue funzioni delegate, nel corso del 2021 il Corecom ha adottato i seguenti provvedimenti:

N.	DATA	OGGETTO
1	11.02.2021	Convenzione concernente l'esercizio della delega delle funzioni tra l'Autorità' per le garanzie nelle Comunicazioni ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento - Presa d'atto della proroga delle attività' per l'anno 2021.
2	11.02.2021	Definizione della controversia GU14 GHENSI ARTURO/ULTRACOMM INC. (ULTRACALL)
3	11.02.2021	Definizione della controversia GU14 IBATICI GIORDANO/ULTRACOMM INC. (ULTRACALL)
4	22.04.2021	Definizione della controversia GU14 DE GRAMATICA ANDREA/ACN Italia Communications Srl
5	22.04.2021	Definizione della controversia GU14 AZ. AGR. VIVAIO RIZZI DIEGO DI RIZZI CLAUDIO / ULTRACOMM INCORPORATED
6	14.09.2021	Definizione della controversia GU14 DE GRAMATICA ANDREA/ACN Italia Communications Srl
7	14.09.2021	Definizione della controversia GU14 GU14 L'ANGOLO DEL VERDE/ULTRACOMM INC. (ULTRACALL)

1.5 Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom

Malgrado il persistere della pandemia, nel corso del 2021 non è venuta meno l'intensa attività di coordinamento fra i vari Corecom regionali che, nelle persone dei Presidenti, si sono rapportati attraverso incontri a cadenza quasi mensile tenuti sia in presenza che da remoto. A gennaio e febbraio (in periodo di lockdown nazionale per l'emergenza pandemica) on line attraverso la piattaforma Meet, a maggio, luglio, settembre e ottobre in presenza a Roma presso le sedi istituzionali delle Regioni, a

novembre nella sede romana di Agcom in viale Isonzo, si sono tenute periodiche riunioni del Coordinamento nelle quali sono state affrontate sia questioni di livello nazionale legate al ruolo dei Comitati ed alla loro operatività, che le tante problematiche che proposte dalla quotidianità ai Corecom locali. Importanti momenti di rappresentanza in corso d'anno sono stati la presenza ad ottobre agli Stati regionali dell'editoria presso il Salone Internazionale del Libro 2021 di Torino, e la partecipazione diretta quale membro di giuria al Concorso nazionale "Rileggiamo l'articolo 34 della Costituzione" riservato alle istituzioni scolastiche secondarie di secondo grado di tutta Italia, con la premiazione ufficiale tenutasi a fine ottobre a Roma presso il Ministero dell'Istruzione.

Nel mese di settembre si sono tenute le elezioni interne del Coordinamento nazionale che hanno registrato il passaggio di testimone della carica di Coordinatore dall' Avv. Alessandro De Cillis (Corecom del Piemonte) all'Avv. Marianna Sala (Corecom della Lombardia). Sul tappeto nazionale rimangono diverse tematiche aperte, la principale delle quali passa dal riconoscimento del ruolo stesso del Coordinamento come organo di valorizzazione dei Comitati e luogo di incontro fra Presidenti, per divenire interlocutore sempre più credibile dei soggetti con cui i Corecom devono interfacciarsi a partire dall'Autorità, primo referente nell'esercizio delle funzioni delegate. Altre aree tematiche di grande attualità che in sede di Coordinamento andranno approfondite e sviluppate con il coinvolgimento di tutti i Comitati riguardano la presenza fattiva al tavolo di lavoro che dovrà delineare il nuovo Accordo Quadro, l'educazione al digitale, il contrasto al Cyberbullismo, la valorizzazione dello spazio pubblico informativo di Rai Tre Regione (programmi per l'accesso), il sostegno delle Minoranze linguistiche nell'interlocuzione con il Servizio Pubblico e soprattutto la definizione di una legge-cornice nazionale che elimini le disparità di trattamento fra i vari Comitati e superi la disomogeneità dei rispettivi assetti istituzionali armonizzando le normative regionali.

1.6 Risorse finanziarie

Le spese relative all'attività del Comitato provinciale per le Comunicazioni sono state sostenute in parti non omogenee 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 2021 è ammontata a € 59.300,00.

La tabella seguente riporta gli impegni di spesa di competenza del 2021:

<i>Attività proprie</i>		<i>Attività delegate</i>	
Cap. 10220 Indennità di funzione e di trasferta dei componenti del Comitato	€ 56.380,58	Cap. 10250 Spese attività in delega del Comitato provinciale per le Comunicazioni	€ 87,84
Cap. 10222 Versamento IRAP	€ 4.598,16	Cap. 10254 Versamento IRAP	€ 0,00
Cap. 10221 Prestazioni professionali e specialistiche	€ 0,00	Cap. 10252 Prestazioni professionali e specialistiche	€ 0,00
Cap. 10223 Spese per organizzazione di eventi ed iniziative	€ 0,00	Cap. 10251 Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 4.758,00
Cap. 10224 Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 0,00	Cap. 10253 Spese per il personale	€ 59.390,00
TOTALE	€ 60.978,74	TOTALE	€ 64.235,84

2. Esercizio delle funzioni delegate

Il Corecom è “organo funzionale” dell’ Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (Agcom) per l’esercizio sul territorio di funzioni delegate” (delibera Agcom 52/99).

Tali funzioni sono state conferite mediante la sottoscrizione di una specifica convenzione, i cui contenuti sono stati approvati con l’Accordo-Quadro del 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. Contenuti che sono stati ampliati una prima volta il 4 dicembre 2008 e successivamente il 12 dicembre 2017 con la sottoscrizione di un ulteriore 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.

L’Accordo Quadro 2018, in scadenza il 31 dicembre 2021, è stato oggetto di un’ulteriore proroga di un anno (31 dicembre 2022) al fine di avviare un percorso di riforma che, alla luce dell’evoluzione del mercato, dello sviluppo tecnologico e delle prestazioni rese dai singoli Corecom, consenta di migliorare l’efficacia e l’efficienza dell’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom, valorizzando appieno il ruolo di tale organismo.

Le funzioni delegate che il Corecom esercita per conto di Agcom sono le seguenti:

- tutela e garanzia dell’utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all’utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall’Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d’intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell’articolo 32- quinquies del Tusmar;
- 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;

- svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, adottato con delibera n. 203/18/CONS, come sostituito dalla delibera 353/19/CONS e successivamente dalla delibera n. 309/21/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- definizione delle controversie indicate dalla delibera 203/18/CONS e s.m., ad esclusione di quelle concernenti operatori o utenti di altri Stati dell'Unione europea;
- vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
- vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato Registro, secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

2.1 Tutela dei minori

In merito a tale attività il Corecom ha impostato la sua attività principalmente sull'accoglimento delle segnalazioni, da parte dei cittadini/utenti del mezzo televisivo, di violazioni della normativa vigente in materia di media e minori e sulla gestione delle segnalazioni d'ufficio attraverso l'attività di monitoraggio. Ha in previsione l'elaborazione di protocolli

d'intesa con le forze dell'ordine – in particolare con il Compartimento della Polizia Postale e delle Comunicazioni per il Trentino Alto Adige – per un'attività di formazione e informazione sui pericoli del web e dei nuovi media (possibilità di commettere reati e di essere vittime di reati). Per quanto riguarda il 2021, non sono state rilevate violazioni degne di nota da parte delle emittenti monitorate.

2.2 Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi

Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento in materia vigilanza sul rispetto dei criteri fissati sulla pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale (delibera n. 256/10/CSP) il Corecom ha svolto attività di vigilanza e controllo verificando il rispetto delle direttive dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nell'anno 2021 non sono emerse delle criticità sul territorio e non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti, associazioni e organizzazioni.

2.3 Esercizio del diritto di rettifica

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà del soggetto di cui siano state diffuse immagini o al quale siano stati attribuiti - da parte di un'emittente radiotelevisiva, privata o pubblica - atti, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità, di richiedere la diffusione di dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione ritenuta diffamatoria.

Nel caso in cui una persona ritenga lesi i suoi interessi morali o materiali da trasmissioni radiotelevisive contrarie a verità deve, innanzitutto, chiedere all'emittente stessa la diffusione di dichiarazioni di replica.

Qualora l'emittente non accolga tale richiesta, il cittadino può rivolgersi al Corecom affinché venga verificata la fondatezza della richiesta ed nell'eventualità ordinata la rettifica all'emittente televisiva. In caso di mancato adempimento, il Corecom trasmetterà all'Agcom, per competenza sanzionatoria, la relativa documentazione.

Nel corso del 2021 non sono state presentate istanze riconducibili a questa fattispecie.

2.4 Attività di conciliazione

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”, 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, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS. Si articola nell’attività del tentativo di conciliazione, del provvedimento d’urgenza e della definizione. Dal luglio 2018 con l’attivazione del “Conciliaweb” tale attività ha avuto una importante svolta che fornisce un notevole contributo all’utenza semplificando, anche, i processi lavorativi di chiunque operi su tale piattaforma, con continui cambiamenti ed aggiornamenti.

Dal 1 marzo 2021 l’accesso al Conciliaweb avviene solamente con lo SPID o la CIE (Carta di identità digitale) e pur prevedendo per l’utente la possibilità di farsi presentare dal uno studio legale, da una Associazione di consumatori ecc., tale nuova modalità ha comportato una assistenza di front-office continua.

Da rilevare peraltro che tale sistema telematico permette di rendere più efficiente la gestione delle istanze di conciliazione in quanto la presentazione avviene mediante compilazione online del modulo e dà la possibilità all’utente di verificare, in qualsiasi momento, lo status del proprio contenzioso.

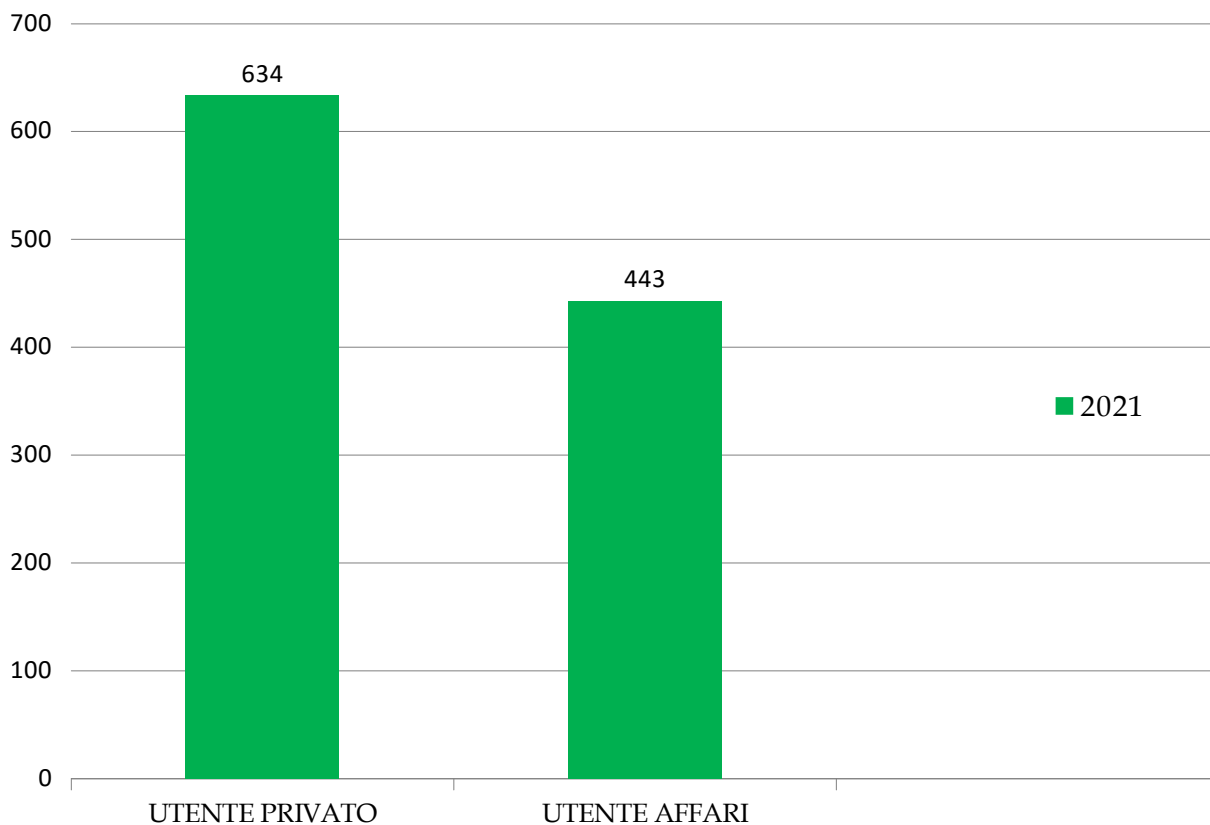
Il tentativo di conciliazione è un procedimento amministrativo finalizzato a risolvere le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione (telefonia, internet, pay-tv, etc.) che deve essere obbligatoriamente effettuata prima di ricorrere eventualmente alla giustizia ordinaria.

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.

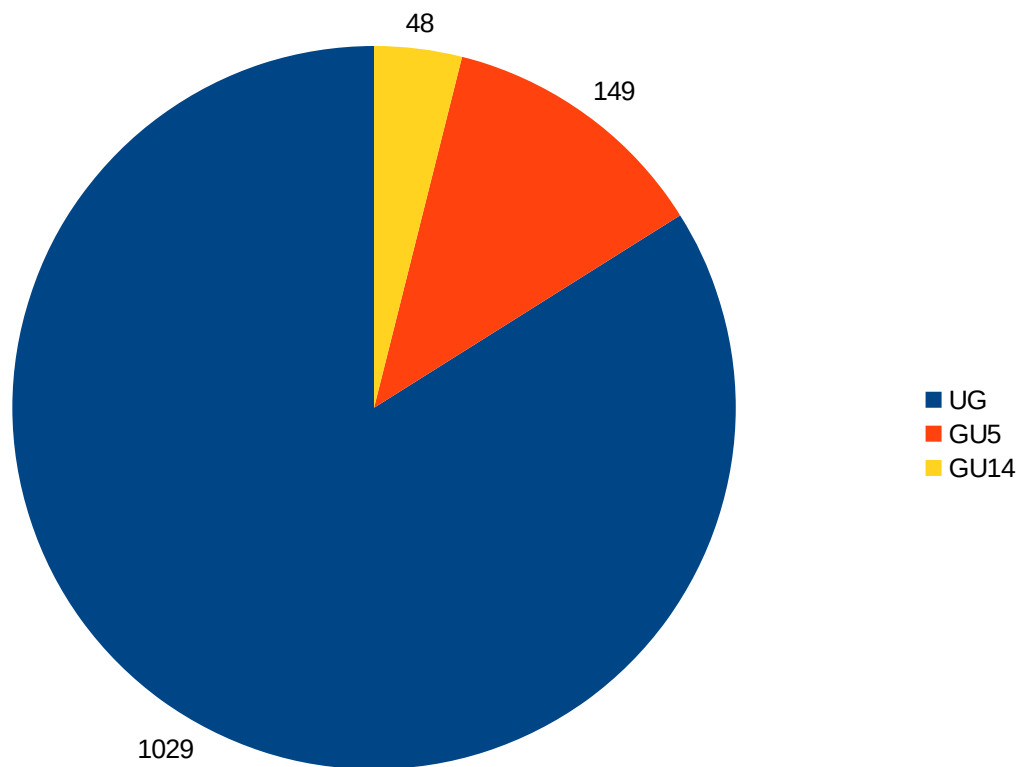
Come di consueto la struttura del Comitato ha sostenuto l’utente anche nella fase post accordo del procedimento di conciliazione in particolar modo quando l’operatore non ha rispettato l’accordo pattuito in sede di udienza.

I dati dell'attività conciliativa svolta nell'anno 2021 possono essere rilevati nei tre grafici seguenti: il primo riguarda la tipologia dell'utente, il secondo il tentativo di conciliazione (UG), il provvedimento d'urgenza (GU5) la definizione (GU14) ed il terzo l'andamento dell'attività mese per mese.

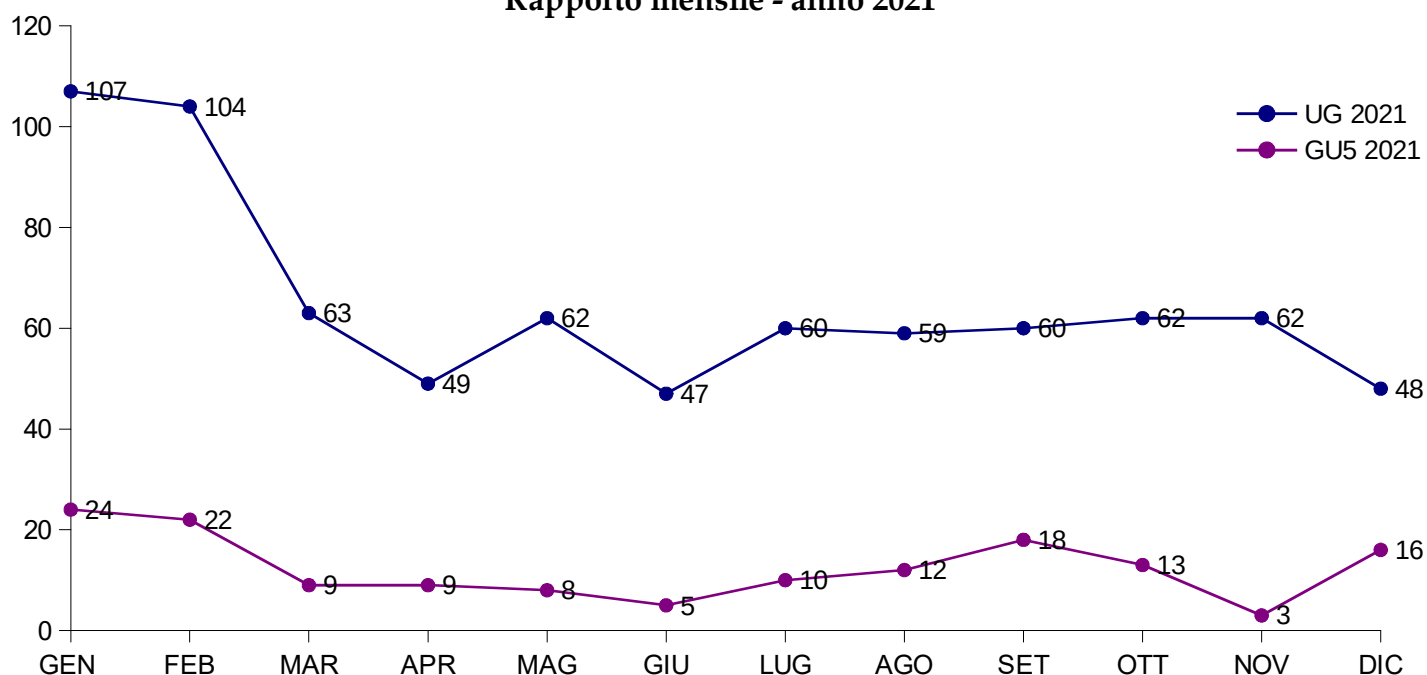
TIPOLOGIA UTENTE PRIVATO - AFFARI



ATTIVITA' CONCILIATIVA ANNO 2021
Istanze pervenute dal 01/01 al 31/12/2021



ISTANZE UG e GU5 Rapporto mensile - anno 2021



Nel Conciliaweb si possono trattare due diverse 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 programmato un apposito incontro.

Sia la conciliazione semplificata che quella in udienza sono precedute da una fase di negoziazione diretta nella quale le parti si scambiano proposte transattive attraverso la piattaforma senza il coinvolgimento del Corecom.

Nel corso del 2021 sono pervenute n. 246 istanze semplificate e n. 783 istanze in udienza.

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

All'interno della struttura del Corecom, che periodicamente riserva uno spazio alla formazione e all'aggiornamento, è stato potenziato lo sportello di informazione online e telefonico 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).

Dall'analisi dei dati 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, di € 245.331,26 riferita sia all'attività di primo e 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.

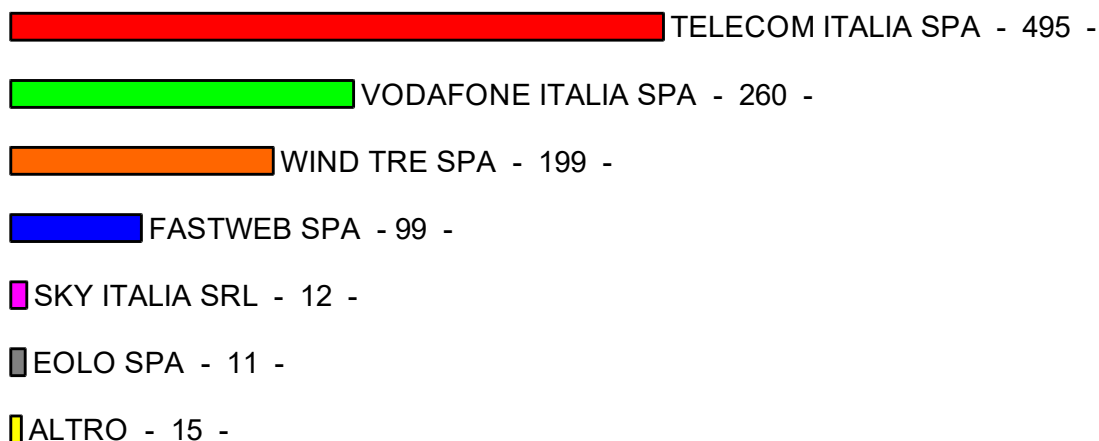
Istanze di conciliazione

Per l'anno 2021 le risultanze dell'attività conciliativa sono così rappresentate:

Conciliaweb dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021	Istanze semplificate	Istanze in udienza
Istanze pervenute	246	783
Istanze in negoziazione o istruttoria	18	8
Istanze in attesa di udienza	0	21
Istanze concluse con accordo	139	548
Istanze concluse con mancato accordo	16	39
Istanza concluse per mancata comparizione utente	0	0
Istanze inammissibili e/o archiviate d'ufficio o dall'utente	59	134

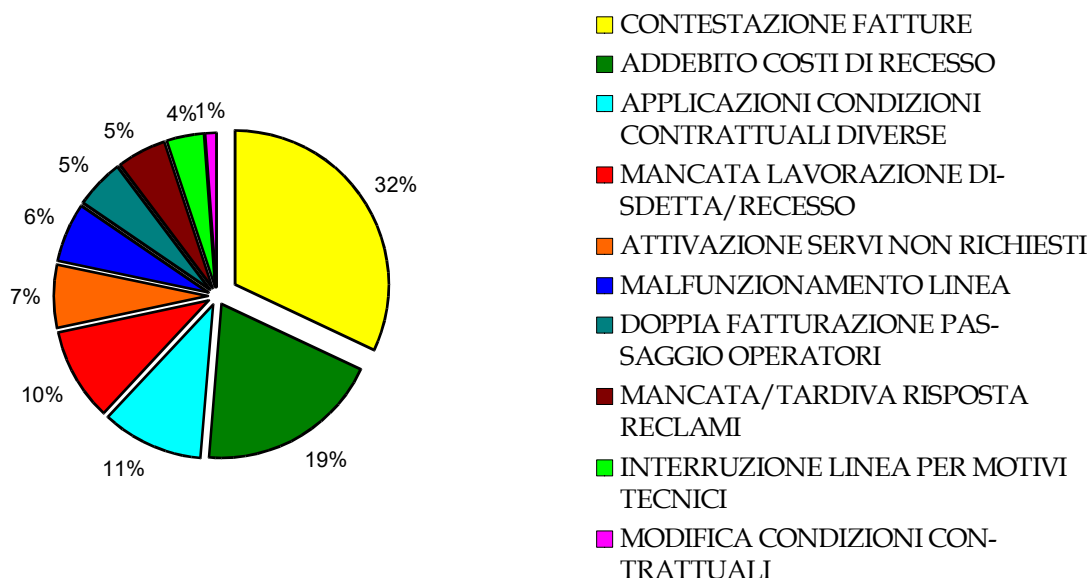
Un elemento di rilievo è quello che riguarda gli operatori più coinvolti dagli utenti per disservizi contestati: dai dati statistici rilevati risulta che TIM Spa sia quello più “contestato” con 495 casi a seguire Vodafone Italia Spa con 260 casi e Wind Tre Spa con 199 casi. Molto inferiori i dati delle altre compagnie telefoniche come si evidenzia nel grafico di seguito riportato.

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



Altresì analizzando le tipologie oggetto delle controversie presentate emerge che la casistica più frequente è quella relativa alla contestazione delle fatture (32%), di seguito l’addebito dei costi di recesso (19%), l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite (11%) nonché la mancata lavorazione della disdetta (10%), come meglio specificato nel grafico di seguito riportato.

ISTANZE UG - TIPOLOGIA
periodo 01/01 - 31/12/2021



2.5 Provvedimenti temporanei d'urgenza

Nel 2021 sono stati presentati n. 149 istanze GU5 per la riattivazione dei servizi di telecomunicazione con l'adozione di n. 6 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 2021 sono evidenziate nel seguente prospetto:

Conciliaweb dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021	Provvedimenti d'urgenza (GU5)
Istanze GU5	149
Istanza in istruttoria	9
Istanze inammissibili e/o archivate	6
Procedimenti archiviati	131

2.6 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.

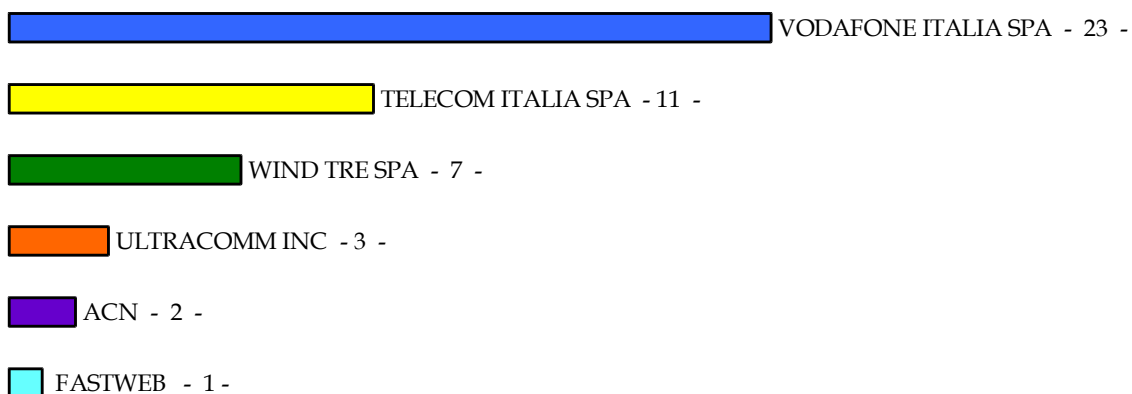
I dati registrati nel 2021 sono i seguenti:

Conciliaweb dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021	Definizioni (GU14)
Definizioni pervenute	48
Definizioni in istruttoria o in attesa di udienza	9
Definizioni concluse con accordo	11
Definizione con adozione delibera Corecom	6
Definizioni inammissibili e/o archiviate d'ufficio o dall'utente *	19

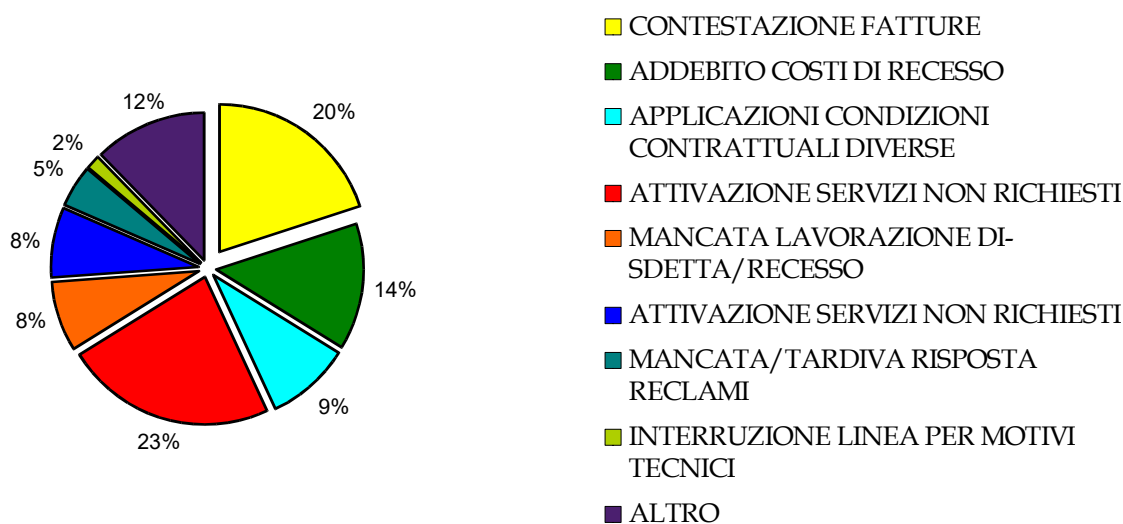
(*) tale dato include anche le istanze concluse positivamente con richiesta di archiviazione all'utente da parte del Corecom per accettazione di una proposta per-conciliativa dell'operatore.

Sul fronte degli operatori interessati la maggioranza delle istanze è rappresentata da Vodafone Itali Spa e TIM Spa, mentre le tipologie di disservizi più frequenti risultano essere la contestazione delle fatture, l'addebito dei costi di recesso e le diverse applicazioni contrattuali rispetto quelle pattuite.

DEFINIZIONI GU14 PER OPERATORE periodo 01/01 - 31/12/2021



DEFINIZIONI GU14 - TIPOLOGIA Istanze pervenute dal 01/01 al 31/12/2021



2.7 Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti televisive locali

Per tale delega il compito del Corecom consiste nella verifica del rispetto delle norme che disciplinano la trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti televisive locali al fine di garantire il pluralismo sociale e politico, il diritto all'informazione, la tutela degli utenti e dei minori.

L'attività include l'accertamento, anche su segnalazione di terzi, lo svolgimento dell'istruttoria in caso di rilevazione di presunte violazioni e la trasmissione della relazione di chiusura della fase istruttoria in virtù delle disposizioni del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie dell'Agcom.

In relazione al monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti locali il Corecom ha affidato a fine dicembre 2021, dopo una regolare bando di gara, alla società Infojuice Srl di Bolzano il compito di analizzare la programmazione di una intera settimana, per l'anno 2021, delle due emittenti televisive provinciali.

In attuazione di quanto previsto dal manuale di procedure operative dell'Agcom in relazione ai "criteri generali di campionamento" per il monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale, è stata individuata la settimana 22/28 novembre 2021.

Le aree di monitoraggio indagate riguardano il pluralismo socio/politico nell'informazione, la pubblicità con particolare riguardo all'affollamento, al posizionamento e ai divieti, la tutela dei telespettatori minorenni e la garanzia dell'utenza.

L'analisi dei dati delle trasmissioni delle due emittenti locali, Rtrr e Trentino Tv, al fine di verificare il rispetto della normativa sulla base delle aree di delega definite dall'Agcom è attualmente in corso di svolgimento.

2.8 Registro degli Operatori di Comunicazione – ROC

Il Registro è gestito attraverso un sistema informativo automatizzato, gestito dall'Agcom, che consente l'estrapolazione di documenti informatici, intesi come rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti formati, o comunque trattati, inerenti ciascun soggetto presente nel Registro stesso.

Gli operatori che sono soggetti all'iscrizione sono:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- 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 e/o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale e quelle a rilevanza nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili;
- i fornitori di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- soggetti terzi affidatari dei servizi di call center.

Le attività riguardante la gestione del ROC di competenza del Corecom, secondo le disposizione del Regolamento vigente, comprendono:

- l'istruttoria dei procedimenti di iscrizione mediante la verifica dei requisiti richiesti;
- l'aggiornamento del Registro mediante la gestione delle numerose informazioni fornite da tutti i soggetti tenuti all'iscrizione;
- il rilascio delle certificazioni di iscrizione al Registro.

Come di consueto il Corecom offre agli operatori una continua e assidua assistenza per gli adempimenti previsti dalla normativa vigente e per facilitare l'uso del sistema.

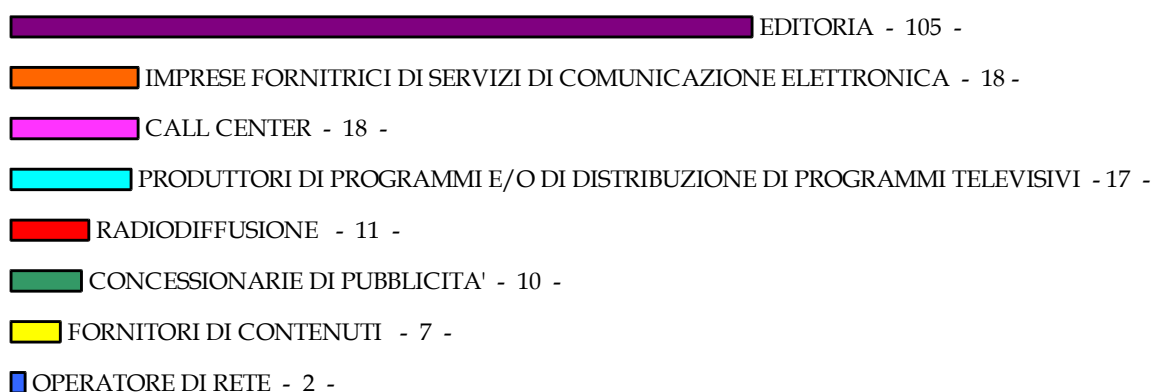
Per quanto riguarda la presentazione della comunicazione annuale 4 operatori non hanno espletato tale adempimento nonostante solleciti e diffida inoltrati dal Corecom.

Le risultanze dell'anno 2021 sono rappresentate di seguito:

	Anno 2021 01/01-31/12
Numero iscritti	195
Nuove iscrizioni	14
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0
Iscrizioni in fase di istruttoria	0
Comunicazioni annuali	178
Richieste di variazioni d'ufficio	11
Richieste cancellazioni	4
Rilascio di certificazioni attestanti l'iscrizione	0

A fine 2021 le tipologie di attività più frequenti dei soggetti iscritti al Registro sono raffigurate nel grafico sottostante:

TIPOLOGIA DI ATTIVITA' - OPERATORI ROC
periodo 1/1 - 31/12/2021



3. Esercizio delle funzioni proprie

3.1 Vigilanza sulla *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 è il seguente:

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.

La "par condicio" è una delle competenze ormai consolidate e sulle quali il Comitato ha maturato una lunga esperienza che non ha mai dato adito a contenziosi rilevanti.

Il Comitato è nelle condizioni di garantire un efficace funzione di controllo nel corso delle competizioni elettorali e, in particolare, di affinare ulteriormente il lavoro di informazione preventiva e di servizio tecnico alle emittenti radiotelevisive e ai soggetti politici e/o elettorali.

Nel corso dell'anno 2021 sono state svolte consultazioni elettorali solo di interesse prettamente locale per le quali il Corecom ha sviluppato comunque la sua azione di supporto informativo e di controllo. Non è prevenuta alcuna segnalazione di violazione della normativa vigente sia in occasione delle limitate campagne elettorali che nel periodo non elettorale.

3.2 Altre attività - Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione

Con la legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 18 la Giunta provinciale ha previsto degli interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione al fine di promuovere 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" come previsto dall'art. 1 della citata normativa.

Il Corecom ha collaborato attivamente 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 radiofoniche e dai quotidiani o testate on-line locali per la predisposizione della graduatoria ed il quantum dei contributi di competenza dell'Agenzia. In particolare il Corecom ha verificato il possesso dei requisiti di base tra i quali la sede operativa sul territorio provinciale e l'adesione e il rispetto dei codici di autoregolamentazione in materia di tutela dei minori e, nel caso delle emittenti televisive, in materia di televendite. Oltre alla verifica degli elementi istruttori formali, il Corecom ha esplicitato un controllo anche nel merito affinché sui portali informativi on-line che hanno avanzato richiesta di agevolazioni non siano stati pubblicati commenti dai contenuti penalmente rilevanti, offensivi o discriminatori.

3.3 Altre attività - Conferenza dell'informazione

La legge provinciale n. 18 del 7 dicembre 2016 sulla promozione dell'informazione locale all'art. 6 dispone che: "il Corecom in accordo con le strutture provinciali competenti, convoca annualmente una conferenza dell'informazione per l'analisi dell'evoluzione del settore dell'informazione locale, con particolare attenzione all'occupazione e allo sviluppo della professionalità, all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché alle azioni finalizzate alla valorizzazione delle minoranze linguistiche ladina, mochena e cimbra."

L'attività della Conferenza si concretizza dunque in una valutazione diretta degli effetti degli interventi, anche contributivi, previsti dalla legge di settore e sulla base delle esigenze raccolte dalle imprese destinatarie formula proposte per eventuali correttivi da apportare alla legge stessa o alle sue norme di attuazione (regolamento).

In origine la Conferenza era stata programmata per fine novembre ma a seguito dell'aggravarsi della situazione pandemica ed a seguito di approfondite valutazioni, condivise con gli interessati e con le strutture provinciali, si è ritenuto opportuno rinviarla ai primi mesi dell'anno 2022.

4. Conclusioni - Programma 2022

Nell'anno appena trascorso il Comitato provinciale per le Comunicazioni ha svolto le sue attività esercitando sia le funzioni proprie definite dalla legge istitutiva che quelle delegate dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni. Ha consolidato il suo operato nel ruolo di terzietà quale garante del sistema della comunicazione audiovisiva esercitando funzioni di controllo, di prevenzione e di sensibilizzazione con l'obiettivo di assicurare il massimo di pluralismo e di rispetto delle regole; inoltre nelle attività promosse e progettate ha mirato a favorire la crescita produttiva, imprenditoriale e culturale delle emittenti e delle imprese multimediali dislocate sul territorio, impegnate in un confronto sempre più competitivo all'interno dei processi di globalizzazione dell'informazione e della comunicazione.

Per l'anno in corso, alla luce anche del recente rinnovo dell'Accordo quadro del 2018, il Comitato intende certamente proseguire la sua attività "istituzionale" garantendo lo svolgimento sempre molto accurato sia delle funzioni proprie che di quelle delegate.

Per quanto riguarda il lavoro di risoluzione delle controversie fra cittadini e operatori telefonici l'obbiettivo è quella di riuscire a ripetere i numeri crescenti di questi ultimi anni che stanno garantendo soddisfazione piena all'utenza. Sotto questo profilo non si può però tacere la difficoltà di mantenimento di accettabili tempi d'intervento e di risultati positivi a fronte di una sempre più pesante carenza di personale che questo Comitato deve lamentare. La scorsa primavera è giunto a termine il contratto a tempo determinato di uno dei quattro dipendenti in forza al Corecom ma la sua uscita non è stata seguita da alcun intervento a rimpinguo. Ed è così che da allora l'attività viene caricata sulle tre unità

rimaste, due delle quali praticano il tempo parziale! Il tutto mentre l'utenza avanza richieste di intervento sempre più numerose e complesse, con aspettative che gli ottimi risultati degli anni scorsi hanno reso per forza assai elevate. Risulta dunque lampante la difficoltà che questo Comitato deve fronteggiare già per "mantenere le posizioni", figuriamoci quella per poter incrementare i numeri ed ampliare il raggio d'azione!

In queste condizioni il Comitato si trova giocoforza costretto a giocare in difesa, limitando l'operatività allo stretto necessario e arrestando sul nascere il proposito, espresso più volte in passato, di "implementare la propria riconoscibilità" attraverso la maggior pubblicizzazione del suo ruolo, della sua attività e dei suoi compiti. Col rischio di doversi ritrovare poi un carico di lavoro e richieste non esaudibili nei tempi e con la diligenza dovuta. Diventa inevitabile inoltre il centellinare le proposte di nuove attività, siano esse di carattere educativo, formativo o promozionale. Tanto più all'interno di un contesto incerto qual è quello imposto dalla pandemia che sta condizionando ormai da due anni l'operatività sia quotidiana che progettuale.

Nel programma di massima del 2022 si punta a recuperare un ruolo di primo piano alla Conferenza dell'informazione che ci si augura di poter tornare a svolgere in presenza: questo confronto fra Operatori della comunicazione ed Amministratori pubblici in realtà è stato finora assai poco sentito e sfruttato da ambo le parti, anche perché non è apparsa affatto necessaria una revisione a carattere così continuativo (addirittura annuale) della normativa di settore, sia essa la legge o il regolamento attuativo. Nel passato la Conferenza ha invero offerto l'opportunità per organizzare a latere dei lavori un evento o convegno di approfondimento di tematiche comunicative di attualità: è stato il caso nel 2019 del seminario su "Adolescenza e informazione al tempo dei social network" o l'anno successivo di quello su "Switch-off 2: la transazione al digitale terrestre di nuova generazione, problemi e prospettive". Momenti di confronto che hanno sempre riscosso buon apprezzamento e successo da parte degli interessati. Su questa falsariga è dunque nelle intenzioni del Comitato proporre lo stesso canovaccio offrendo al pubblico dibattito argomenti "freschi" quali possono essere l'importanza della web reputation, l'utilizzo sregolato dei social network, l'odio nella rete, il cyberbullismo, il rapporto web-par condicio. Tutte tematiche che con l'ausilio di Agcom e degli altri Corecom nazionali potrebbero venir trattate con profondità e competenza.

In corso d'anno il Corecom svolgerà il consueto monitoraggio "istituzionale" finalizzato alla tutela del pluralismo ed alla vigilanza sulla normativa in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale in periodi non elettorali. Circa i monitoraggi sarebbe poi nelle intenzioni del Comitato proporre un diverso modus operandi rispetto a quello attuale, che si basa sulla ricerca di volta in volta di un istituto specializzato extra-territoriale cui affidare l'incarico. In particolare l'auspicio sarebbe quello di addivenire ad un coinvolgimento continuativo di un soggetto locale quale potrebbe essere l'Università di Trento per l'effettuazione dei monitoraggi, tramite apposita convenzione di delega. Magari estendendo anche le aree da monitorare spaziando su materie diverse, da aggiungere a quello istituzionale.

Riprendendo quanto già abbozzato e condiviso con la Presidenza del Consiglio, è nel programma 2022 di questo Comitato l'avvio di due importanti iniziative definite da portare a compimento entro la scadenza del mandato: la prima riguarda la stesura di un libro sulla storia del giornalismo trentino degli ultimi vent'anni, a completamento ed aggiornamento di una raccolta patrocinata dalla Presidenza che è già in essere in tre volumi e che copre il periodo storico dagli albori al 2000. Mancano dunque proprio gli ultimi due decenni di storia che sono stati tumultuosi e ricchi come non mai di iniziative e novità, con lo sviluppo dei nuovi media e il tramonto del giornale cartaceo classico. Per narrare questa trasformazione comunicativa e completare l'opera sono state identificate le figure necessarie e si ritiene di poter avviare l'iter al più tardi nella prossima primavera.

Il secondo progetto che il Comitato ha in cantiere e intende far partire a breve attiene invece alla realizzazione di un prodotto video, del genere documentario, che racconti e descriva la nascita e lo sviluppo delle televisioni private in provincia di Trento, studiandone dal punto di vista storico/sociologico l'evoluzione degli assetti e la trasformazione dei palinsesti. Al riguardo si intende pescare dagli ricchi archivi provinciali oltreché da quelli privati delle emittenti ancora in esercizio. Un lavoro che punta a colmare un vuoto editoriale per certi versi clamoroso, costituendo una preziosa raccolta di materiale storico che per ora risulta non catalogato, non sfruttato e spesso in deperimento. Anche in questo caso è stato già identificato il necessario partner con cui condividere l'operazione: si tratta della Fondazione Museo Storico del Trentino, con la quale codesto Comitato ha avuto di recente i necessari approcci per la predisposizione di un'apposita convenzione di lavoro.