

## Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento

# RELAZIONE ANNUALE 2024 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro

## Premessa

### PARTE PRIMA – Quadro generale

1. Comitato provinciale per le Comunicazioni
2. Composizione del Comitato
3. Risorse finanziarie e rendiconto della gestione finanziaria

### PARTE SECONDA – Relazione consuntiva attività proprie

1. Funzioni proprie
2. Vigilanza sulla *Par condicio*
3. Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione

### PARTE TERZA – Relazione consuntiva attività delegate dall'Agcom

1. La conciliazione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni
2. La definizione delle controversie
4. Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti televisive locali
5. Registro degli Operatori di Comunicazione - ROC
6. Tutela dei minori
7. Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi
8. Esercizio del diritto di rettifica

### PARTE QUARTA - Iniziative anno 2024

## PREMESSA

L'attuale Comitato, insediatosi nel maggio del 2024, si è mosso svolgendo il suo ruolo di terzietà quale garante del sistema della comunicazione audiovisiva affiancando alle funzioni di controllo quelle di prevenzione e di sensibilizzazione con l'obiettivo di assicurare il massimo di pluralismo e del rispetto delle regole. In questo contesto, l'ottica delle attività promosse o progettate è tesa 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, nonché, in ultima istanza nel fronteggiare le nuove sfide tecnologiche, come quelle poste dall'intelligenza artificiale.

In sintesi il Corecom svolge:

- funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese (conciliazioni nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti, diritto di rettifica sulle tv locali);
- funzioni di controllo sul sistema provinciale della comunicazione (verifica del rispetto di parità di accesso ai mezzi di informazione nel periodo elettorale e ordinario, vigilanza sul rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, vigilanza di pubblicazione e la diffusione dei sondaggi);
- funzioni consultive (attività di consulenza e di sostegno alle pubbliche amministrazioni in materia di comunicazione);
- funzioni di studio e ricerca (attività finalizzate alla crescita culturale ed imprenditoriale del sistema delle comunicazioni locali).

## PARTE PRIMA - 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 il Corecom trasmetta annualmente 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 riguarda invece le materie delegate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 7 dell’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritto nel dicembre 2022, il Comitato predispone una relazione annuale sull’attività svolta e la trasmette direttamente all’Autorità.

La relazione si compone di tre parti:

- la prima illustra gli elementi conoscitivi di base sul Comitato, sulla sua composizione, sull’attività istituzionale svolta nel territorio nonché sulle risorse finanziarie e sul rendiconto della gestione finanziaria;
- la seconda è dedicata alle funzioni proprie del Comitato che trovano fondamento nella legge istitutiva dell’organismo – Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 e ss.mm., nella legge provinciale 7 dicembre 2016 n. 18 e ss.mm. relativa “Interventi di promozione dell’informazione locale” nonché nella Legge 22 febbraio 2000 n. 28 inerente alla “par condicio”.
- la terza riguarda l’attività relativa all’esercizio delle materie delegate dall’Autorità;

Il documento si conclude con una esposizione dei lavori e delle iniziative che il Corecom ha realizzato nel corso dell'anno 2024.

## ***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 ...”*

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni (di seguito Corecom di Trento) è stato 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 è stata 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 sono state conferite ai Corecom attraverso la sottoscrizione di una convenzione i cui contenuti hanno trovato collocazione in uno specifico Accordo-Quadro.

L’attuale Accordo-Quadro è stato approvato dall’Agcom con la delibera n. 427/22/CONS di data 14 dicembre 2022 con una durata quinquennale.

La relativa Convenzione è stata sottoscritta nel gennaio 2023 dai Presidenti della Giunta e del Consiglio della Provincia autonoma di Trento nonché dal Presidente del Corecom.

Il Corecom, quindi, esercita competenze di “organo di consulenza” per Giunta e Consiglio provinciale e di “organo funzionale” dell’Autorità nazionale.

Le deleghe di maggior impatto sul territorio locale possono essere individuate in quelle relative alle controversie tra i cittadini e gli operatori della comunicazione, alla tutela dei minori in campo radiotelevisivo, al monitoraggio del sistema locale radiotelevisivo ed alla tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (ROC) a livello provinciale.

## ***2. Composizione del Comitato***

La legge provinciale istitutiva dell’organismo - n. 19/2005 e ss.mm. - dispone che il Corecom di Trento sia 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 indipendenti sia dal sistema politico-istituzionale sia dal sistema degli interessi del settore.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni è stato nominato con deliberazione del Consiglio provinciale n. 6 del 9 maggio 2024 ed è così composto:

- Presidente: Roberto Bertolini
- Componenti: Giorgia Bassi e Davide Pedrolli

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 Corecom si provvede secondo le Disposizioni sulla proroga degli organi amministrativi, legge provinciale 3/1996. I componenti del Comitato non sono rieleggibili.

### ***3. Risorse finanziarie e rendiconto della gestione finanziaria***

Per lo svolgimento delle attività delegate, l'Agcom ha riconosciuto al Corecom della Provincia Autonoma di Trento una somma che per l'anno 2024 ammonta a € 56.881,99. Il 50% dell'importo annuo viene liquidato dall'Autorità a titolo di acconto a giugno dell'anno di competenza mentre il saldo avviene a marzo dell'anno successivo. Con l'entrata in vigore del nuovo Accordo-Quadro e della relativa Convenzione, le risorse finanziarie riconosciute dall'Agcom sono state rideterminate secondo nuovi parametri di riferimento.

Queste le risultanze della rendicontazione sulla gestione della dotazione finanziaria 2024:

<i>Attività proprie</i>	<i>Attività delegate</i>
Cap. 10220 Indennità di funzione e di trasferta dei componenti del Comitato € 59.437,88	Cap. 10250 Spese attività in delega del Comitato provinciale per le Comunicazioni € 107,52
Cap. 10221 Prestazioni professionali e specialistiche € 0,00	Cap. 10251 Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio- televisiva locale € 10.980,00
Cap. 10222 Versamento IRAP € 4.469,38	Cap. 10252 Prestazioni professionali e specialistiche € 0,00
Cap. 10223 Spese per organizzazione di eventi ed iniziative € 285,48	Cap. 10253 Rimborso spese relative al personale assegnato al Corecom € 56.881,99
Cap. 10224 Spese per attività di monitoraggio radio- televisivo € 0,00	Cap. 10254 Irap su attività del comitato provinciale per le comunicazioni € 0,00
<b>TOTALE</b> € 64.192,74	<b>TOTALE</b> 67.969,61

## PARTE SECONDA – Relazione consuntiva attività proprie

### *1. Funzioni proprie*

La delibera n. 53/99 dell’Autorità per le garanzie delle comunicazioni prevede come funzioni proprie dei Corecom quelle “conferite loro dalla legislazione nazionale, regionale e delle province autonome”. In provincia di Trento le funzioni proprie svolte dal Corecom sono previste dalla legge provinciale n. 19 del 16 dicembre 2005 e ss.mm. e si riferiscono, in particolar modo, all’esercizio dell’attività di garanzia, di vigilanza e di consulenza in tema di comunicazione locale.

L’articolo 12 di suddetta legge dispone nel dettaglio le funzioni proprie

a) in materia radiotelevisiva:

- 1) fornisce consulenza alla Provincia, in particolare per quanto riguarda i compiti attribuiti in questo settore alle regioni e province autonome;
- 2) formula proposte alla società concessionaria pubblica ed alle emittenti locali in merito a programmazioni radiofoniche e televisive provinciali che possano essere trasmesse sia in ambito statale che provinciale, tenendo i necessari rapporti con la sede provinciale della società concessionaria pubblica e con le emittenti locali;
- 3) regola l’accesso alle trasmissioni provinciali programmate dalla società concessionaria pubblica, decidendo sulle relative domande in conformità con la normativa statale; a tale scopo il Comitato può adottare, nel rispetto della normativa statale, un regolamento contenente le disposizioni per l’accesso alle trasmissioni provinciali;
- 4) definisce i contenuti delle forme di collaborazione tra la sede provinciale della società concessionaria pubblica e le realtà culturali e informative della provincia, nonché i contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate tra la sede provinciale della società concessionaria pubblica, la Provincia ed i concessionari privati in ambito locale;

- 5) esprime, entro trenta giorni dalla richiesta, i pareri richiesti in materia radiotelevisiva dagli organi della Provincia;
- 6) esercita le attività di monitoraggio e di valutazione delle trasmissioni televisive e radiofoniche in ambito provinciale;
- b)* in materia di ordinamento della comunicazione e dell'informazione:
- 1) formula pareri, proposte, orientamenti e indicazioni agli organi provinciali in tutti i casi in cui essi debbano esprimere, o esprimano autonomamente, pareri all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni o ad altri soggetti in materie interessanti il settore delle comunicazioni, oppure adottino o intendano adottare provvedimenti sulle stesse materie; gli organi provinciali sono tenuti ad acquisire i pareri espressi dal comitato;
- 2) formula proposte di parere sullo schema del piano nazionale di assegnazione e ripartizione delle frequenze, nonché sui bacini d'utenza e sulla localizzazione degli impianti;
- 3) esprime parere alle commissioni consiliari sui progetti di legge provinciali che disciplinano questioni rientranti nel settore delle comunicazioni;
- 3 bis) svolge indagini, analisi e studi sul sistema dell'informazione e delle comunicazioni in ambito provinciale;
- 3 ter) promuove iniziative atte a stimolare e sviluppare la conoscenza, la formazione e la ricerca in materia di comunicazione radiotelevisiva e multimediale, anche tramite eventi, conferenze, pubblicazioni e attraverso la stipula di convenzioni;
- c)* collabora, mettendo a disposizione le informazioni e i dati di cui dispone, con l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente (APPA) e gli altri organismi a ciò preposti, alla vigilanza continua sul rispetto delle normative statale e provinciale relative ai limiti di esposizione alle radiofrequenze compatibili con la salute umana e alla verifica che tali limiti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non siano superati;
- d)* esercita le funzioni in materia di pubblicità e di propaganda elettorale, previste dalla legislazione statale e provinciale;
- e)* esercita altre funzioni ai sensi delle normative statale e provinciale e dei provvedimenti dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Nell'esercizio delle sue funzioni il comitato concorre alla tutela e alla valorizzazione delle minoranze linguistiche della provincia di Trento.

## ***2. Vigilanza sulla Par Condicio***

La legge 22 febbraio 2000, n. 28 assegna ai Corecom per le comunicazioni, nell'ambito territoriale di propria competenza, compiti di vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della legislazione vigente in tema di parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica e di accertamento delle eventuali violazioni, ivi comprese quelle relative all'art. 9 della legge n. 28 del 2000 in materia di comunicazione istituzionale.

Il Corecom, a conclusione dell'istruttoria, comprensiva del contraddittorio, formula le proposte all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'adozione dei provvedimenti di sua competenza, nel rispetto dei termini procedurali di cui all'art. 10 della citata legge n. 28 del 2000.

Il quadro normativo prevede, oltre la legge n. 28/2000, il Codice di autoregolamentazione - Decreto del Ministro delle Comunicazioni 8 aprile 2004 nonché le disposizioni attuative specifiche emanate in occasione di ogni singolo appuntamento elettorale dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per i mezzi di informazione privati e dalla Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi per la concessionaria pubblica RAI.

Il Corecom, nell'espletamento della sua funzione, ha garantito un'efficace funzione di controllo nel corso delle campagne elettorali e, in particolare, ha introdotto una informazione preventiva e di servizio tecnico verso le emittenti radiotelevisive e ai soggetti politici e/o elettorali.

Nell'anno 2024 si sono tenute le seguenti consultazioni elettorali/referendarie:

- 25 febbraio 2024 - Convocazione dei comizi per l'elezione diretta del sindaco e del consiglio nei comuni di Borgo Chiese, Fivavé e Lona-Lases in Provincia di Trento;

- 26 maggio 2024 - Convocazione dei comizi per l'elezione diretta del sindaco e del consiglio nei comuni di Ala, Campodenno, Mezzolombardo, Predazzo e Rovereto in Provincia di Trento;
- 8 e 9 giugno 2024 - Elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia;
- 24 novembre 2024 - Elezione diretta del sindaco e del consiglio comunale di Caldonazzo.

Nel corso delle tornate elettorali sopra elencate non sono pervenute segnalazioni di presunte violazioni della normativa vigente in materia di par condicio.

### ***3. Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione***

Dal 2016 con la legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 18 e s.m. la Giunta provinciale di Trento riconosce la concessione di agevolazioni a sostegno dell'editoria e dell'informazione.

Tali assegnazioni, come dispone l'art. 1 della citata legge, hanno lo scopo di promuovere il pluralismo dell'informazione locale con particolare riguardo all'informazione resa da mezzi di comunicazione ad accesso gratuito, all'incremento della conoscenza territoriale in materia istituzionale, sociale, sanitaria, economica e culturale nonché la valorizzazione delle minoranze linguistiche.

Il Regolamento che disciplina tale fattispecie è stato, di recente, modificato con l'introduzione di nuovi criteri e modalità. Nota di rilievo è il requisito inerente all'impegno, da parte degli operatori di informazione, di trasmettere contenuti informativi autoprodotti di interesse locale riferiti ad un intervallo settimanale.

Le istruttorie delle domande presentate, per alcuni aspetti particolari, sono di competenza del Corecom; esso ha quindi collaborato attivamente con l'Agenzia Provinciale Incentivazione Attività Economiche (in sigla APIAE) nonché con il Servizio relazione esterne e minoranze linguistiche della Provincia autonoma di Trento nella verifica, in fase istruttoria e di vigilanza, degli elementi e dati

dichiarati dalle emittenti radiofoniche e dai quotidiani o testate on-line locali necessari alla predisposizione della graduatoria e dell'ammontare dei contributi di competenza dell'Agenzia.

In particolare, è rinviato al Corecom di comprovare il possesso dei requisiti di base tra i quali la sede operativa sul territorio provinciale, 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 penalmente rilevanti, offensivi o discriminatori.

## **PARTE SECONDA – Relazione consuntiva attività delegate dall'Agcom**

Il Corecom è un “organo funzionale” dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e svolge sul territorio le 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 approvato con la delibera n. 427/22/CONS con scadenza quinquennale.

Le funzioni delegate che il Comitato esercita per conto dell'Agcom sono:

- tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi e 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 ss.mm., 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.

### ***1. La conciliazione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni***

L'attività concernente lo svolgimento del tentativo di conciliazione e la definizione, delle controversie tra gli operatori di telecomunicazioni e utenti rappresenta una parte significativa del lavoro del Corecom.

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", modificata, da ultimo, con la delibera n. 194/23/CONS. ed è svolta sulla piattaforma "Conciliaweb".

Il tentativo di conciliazione è una procedura obbligatoria prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, è completamente gratuita, non richiede alcun patrocinio e garantisce una conclusione in tempi brevi.

L'istanza di definizione, invece, può essere presentata dall'utente nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo o, in caso di conclusione parziale.

Dal 1° febbraio 2023, con le ultime modifiche approvate dall'Agcom del Regolamento, l'utente può presentare su Conciliaweb anche controversie nei confronti dei fornitori di Servizi Media Audiovisivi. Attualmente la competenza di istruttoria di tali procedimenti ricade sull'Agcom.

Preme rilevare che la gestione del contenzioso tramite il "Conciliaweb" risulta più efficiente rispetto al passato dal punto di vista dell'utente in quanto richiede tempi più brevi e, con costi contenuti, può ottenere la soluzione del proprio problema e il riconoscimento di un indennizzo. Anche da parte dei gestori l'efficienza risulta migliorata potendo ottenere un risparmio sulle spese legali.

Con l'attuazione del nuovo Regolamento (delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.) la fase della conciliazione è preceduta da una fase nella quale le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente tramite uno scambio di proposte sulla

piattaforma. Inoltre, l'utente può visionare lo status del proprio procedimento autonomamente ed in qualsiasi momento.

Questa nuova gestione del contenzioso ha dunque una ricaduta positiva in termini di costi-benefici sulla collettività e le persone possono utilizzare questo strumento di "giustizia alternativa" a quella ordinaria.

Il Comitato mette a disposizione, sin dal 2007, tale servizio in tempi rapidi, semplici ed a titolo gratuito, garantendo imparzialità e indipendenza nella tutela dei diritti dei consumatori secondo i criteri dettati dal Regolamento che disciplina tale fattispecie.

Come di consueto la struttura del Comitato assiste l'utente anche nella fase post-accordo del procedimento di conciliazione, in particolar modo nel caso in cui l'operatore non abbia rispettato l'accordo sottoscritto in udienza.

Nel corso del 2024 sono pervenute n. 647 richieste così suddivise:

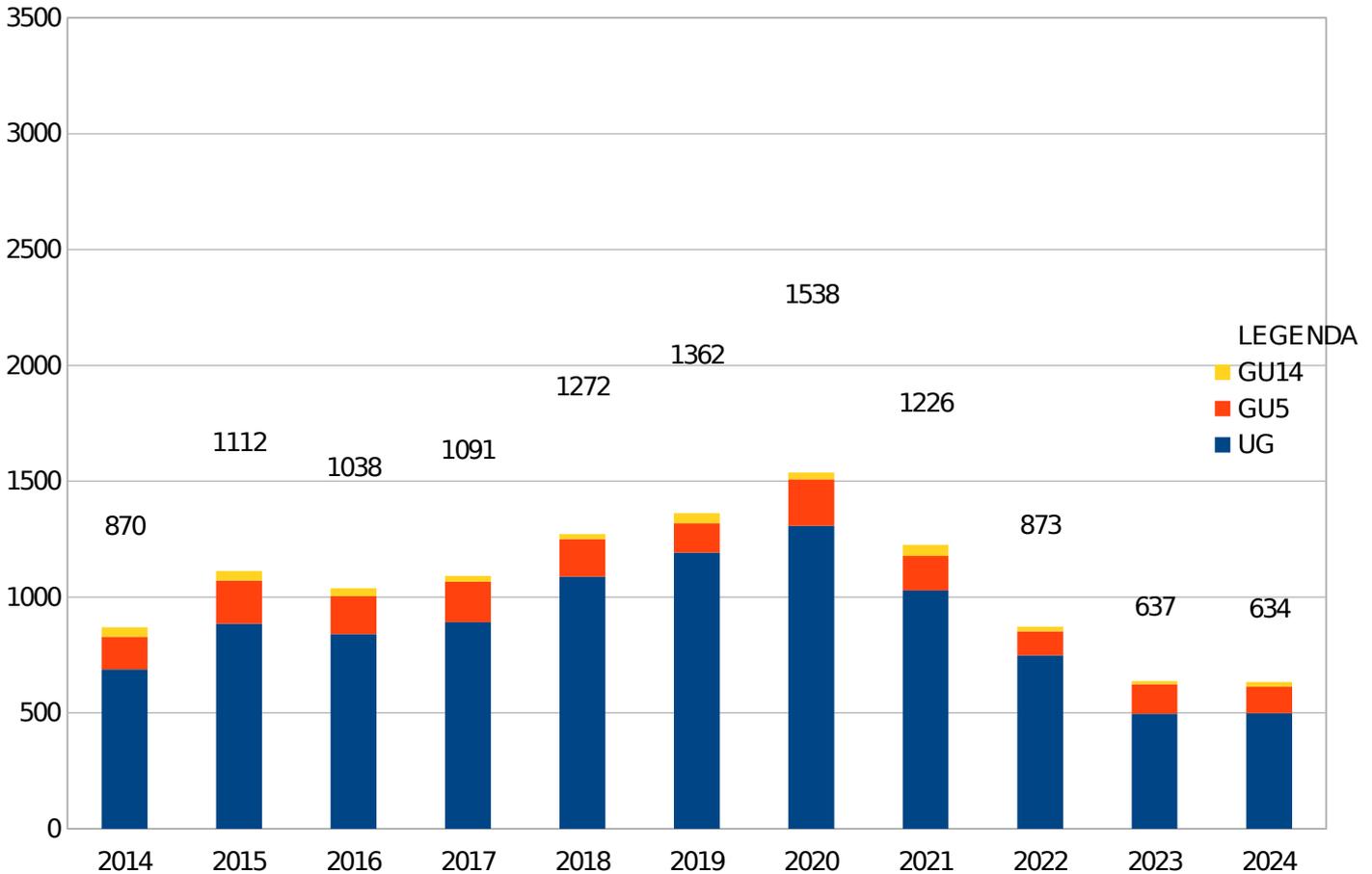
- 1) n. 627 istanze di conciliazione di cui n. 128 istanze di conciliazione semplificata e n. 499 istanze di conciliazione in udienza;
- 2) n. 20 domande di definizione.

Va osservato che il Regolamento prevede anche la possibilità che il procedimento di risoluzione delle controversie telefoniche sia promosso dall'operatore nei confronti dell'utente. Le relative procedure in tale circostanza vengono gestite al di fuori della piattaforma ConciliaWeb.

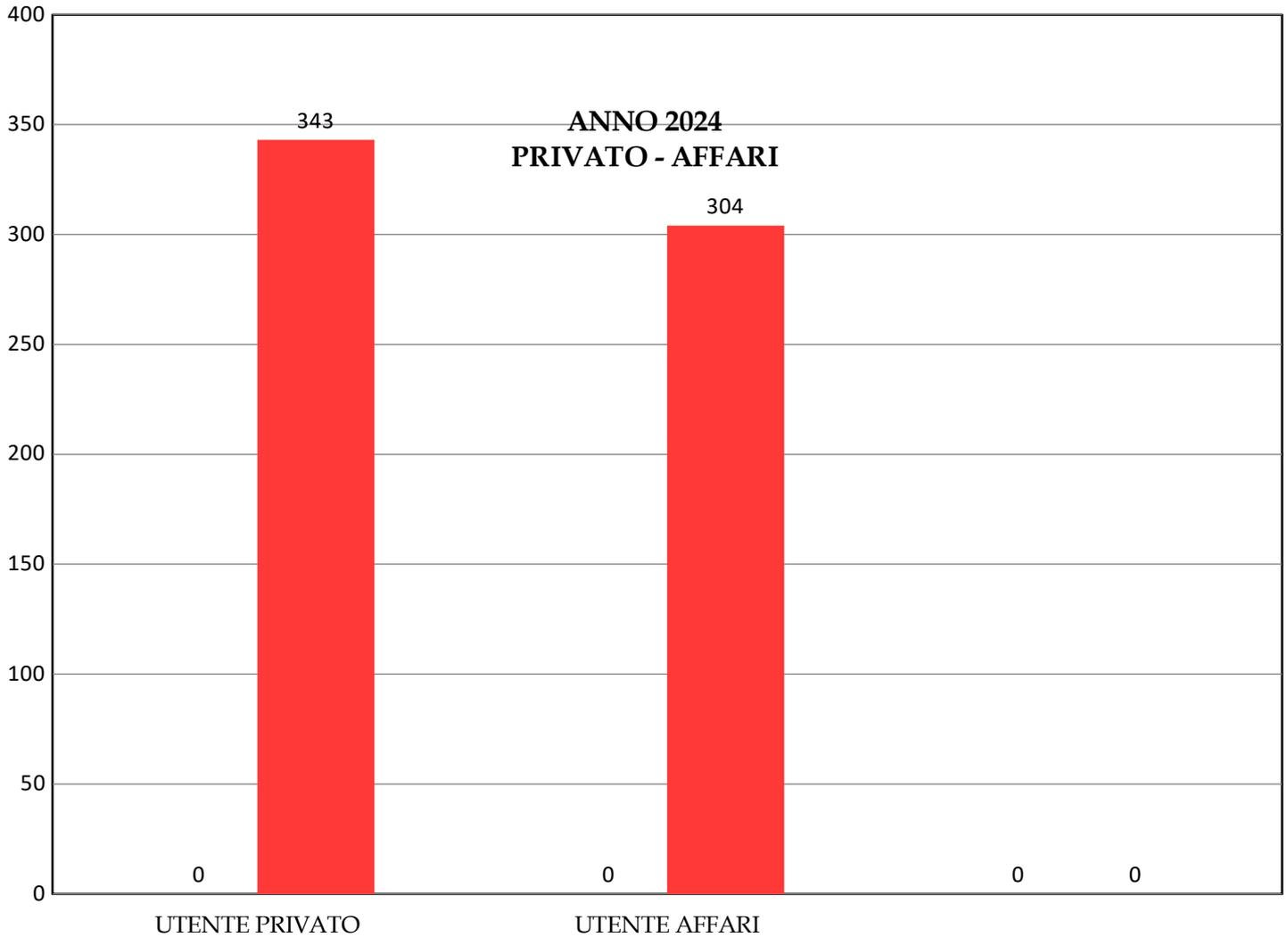
In merito a quest'ultima tipologia nel 2024 non è pervenuto alcun procedimento.

Nel grafico sottostante, che illustra il trend degli ultimi dieci anni di attività, si può notare una stabilizzazione del numero di istanze pervenute negli ultimi due anni rispetto al lungo periodo di crescita del passato.

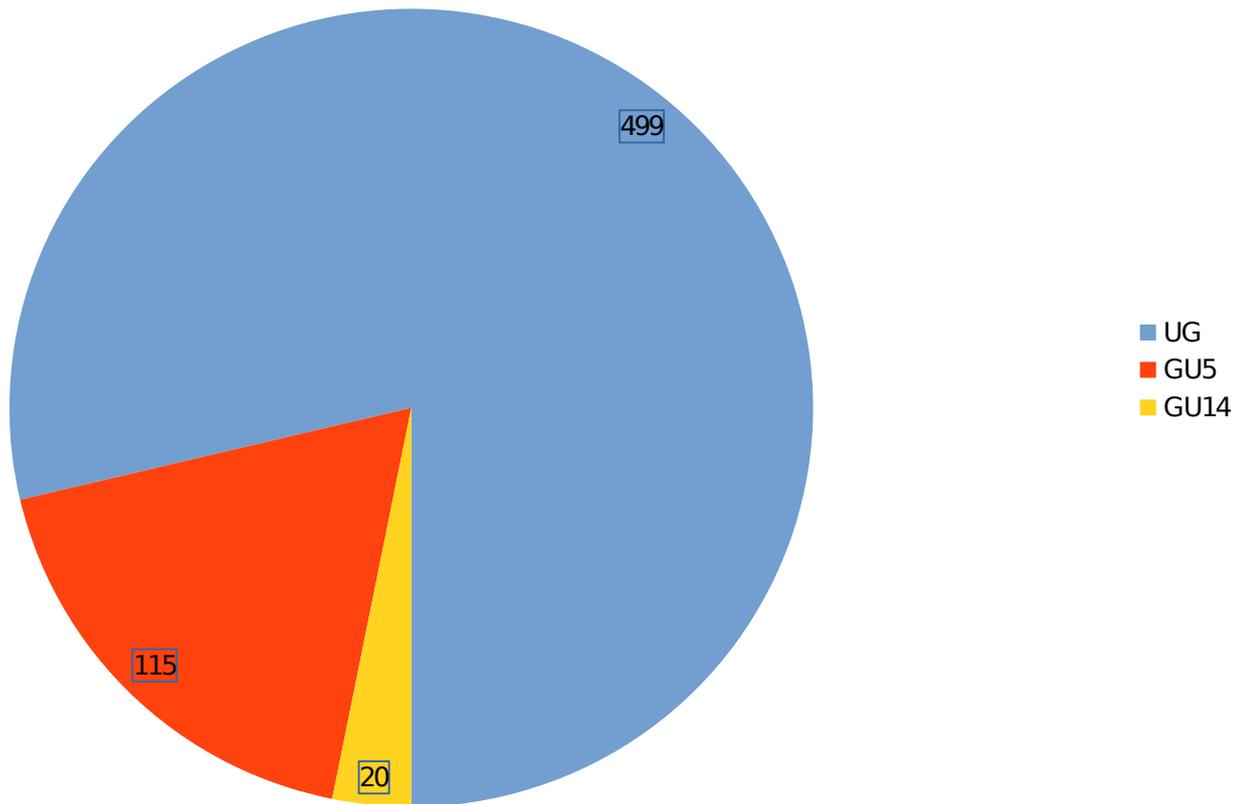
## IL TREND DELL'ATTIVITA' CONCILIATIVA



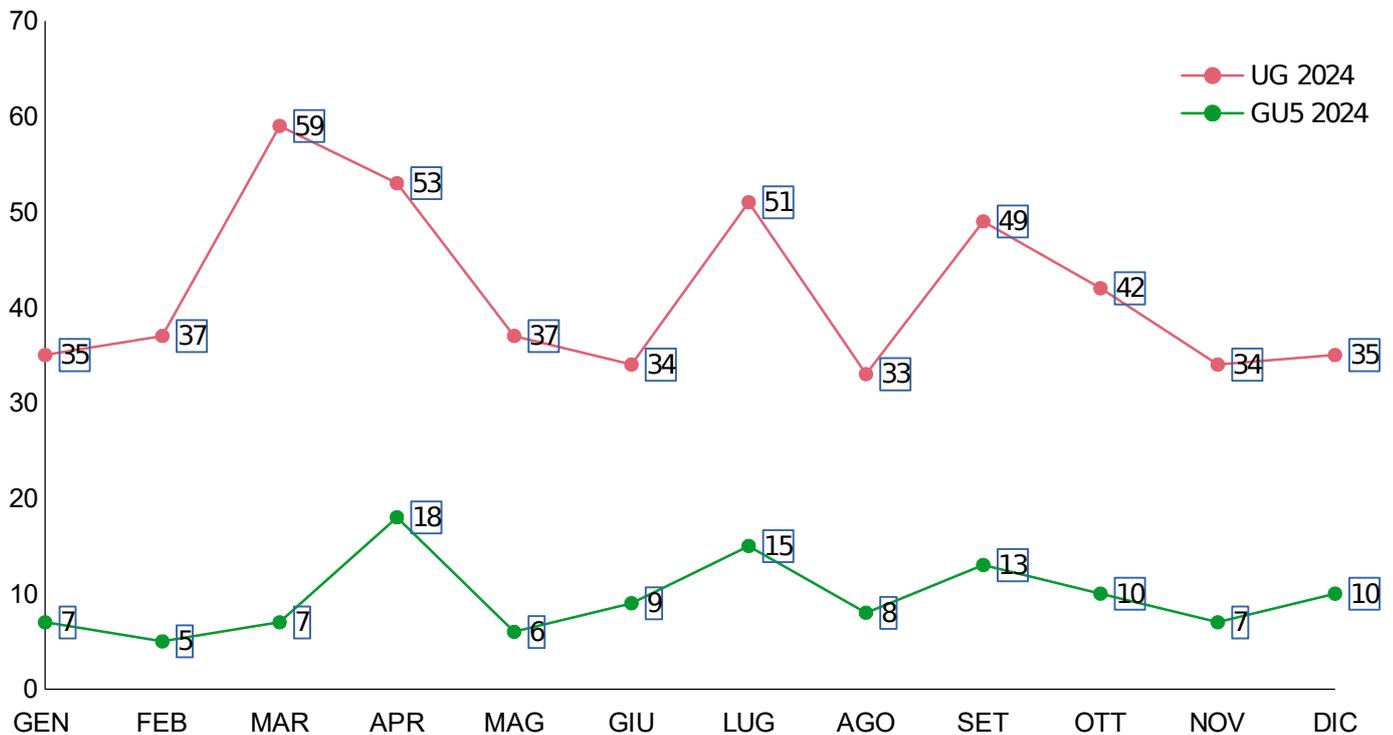
I dati dell'attività conciliativa svolta nell'anno 2024 relativi alla tipologia dell'utente, al numero di istanze di conciliazione pervenute (UG), ai provvedimenti d'urgenza (GU5), alle definizioni (GU14) e, da ultimo, all'andamento dell'attività mese per mese vengono raffigurati nei grafici di seguito riportati.



## CONCILIAZIONI ANNO 2024



## UG e GU5 - ISTANZE PERVENUTE Rapporto mensile - anno 2024



Anche quest'anno è proseguito il processo di consolidamento dei rapporti con l'interfaccia degli operatori con l'obiettivo di semplificare le procedure e ridurre 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.

La struttura del Corecom mette a disposizione degli utenti un servizio di assistenza sulla presentazione delle istanze, sia in forma telematica che telefonica con una particolare attenzione riservata all'utente debole.

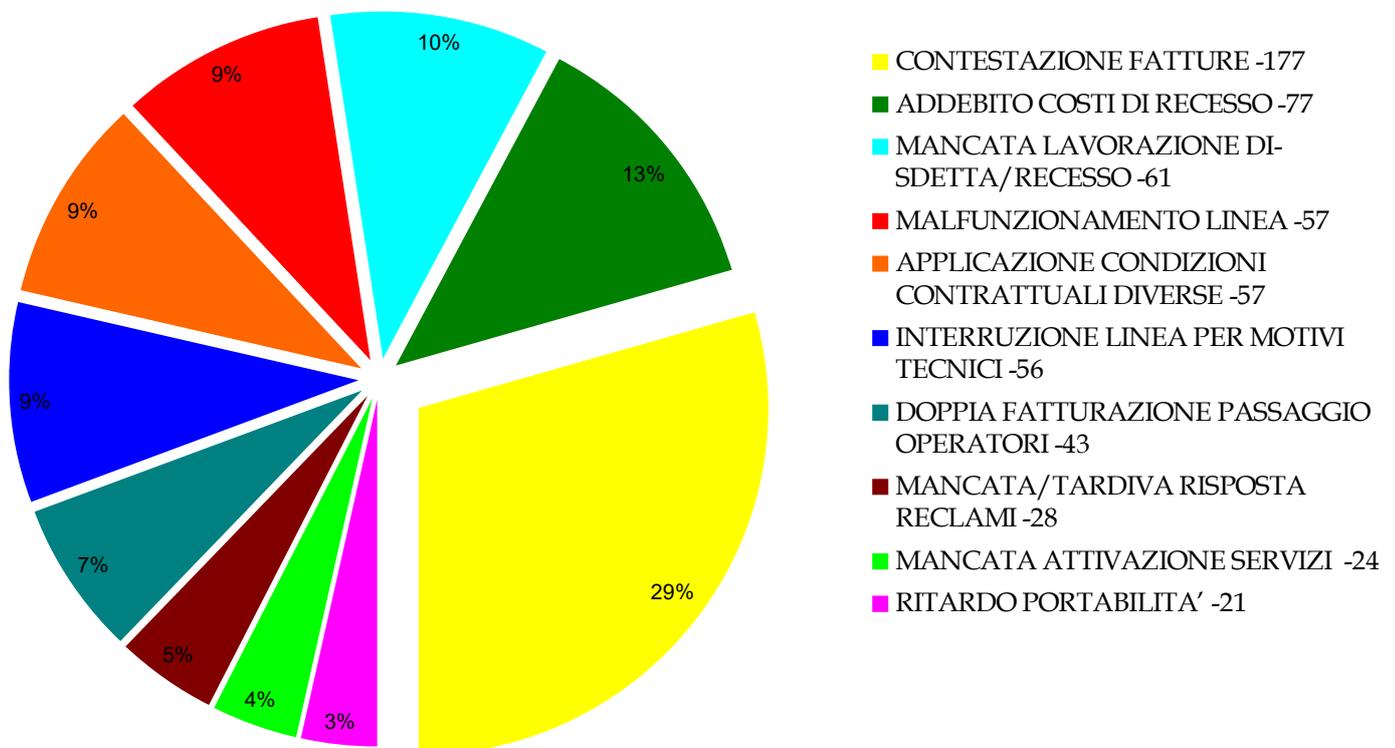
L'attività conciliativa nel corso dell'anno 2024 ha determinato un recupero economico di € 108.609,36, a titolo di rimborso di somme non dovute e/o di indennizzi, riferite sia all'attività di primo che di secondo livello.

Per il 2024 le risultanze dell'attività conciliativa sono così rappresentate:

Conciliaweb dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024	Istanze semplificate	Istanze in udienza
Istanze pervenute	128	499
Istanze inammissibili e/o archivate d'ufficio o dall'utente	5	19
Istanze concluse con accordo	102	347
Istanze concluse con mancato accordo	1	30
Istanze concluse con archiviazione (transazioni, accordi pre udienza, per rinuncia)	19	97
Istanza concluse per mancata comparizione utente e/o operatore	0	0

Nello svolgimento di tale attività è emerso che i disservizi più frequentemente contestati riguardano le tipologie evidenziate nel grafico sottostante:

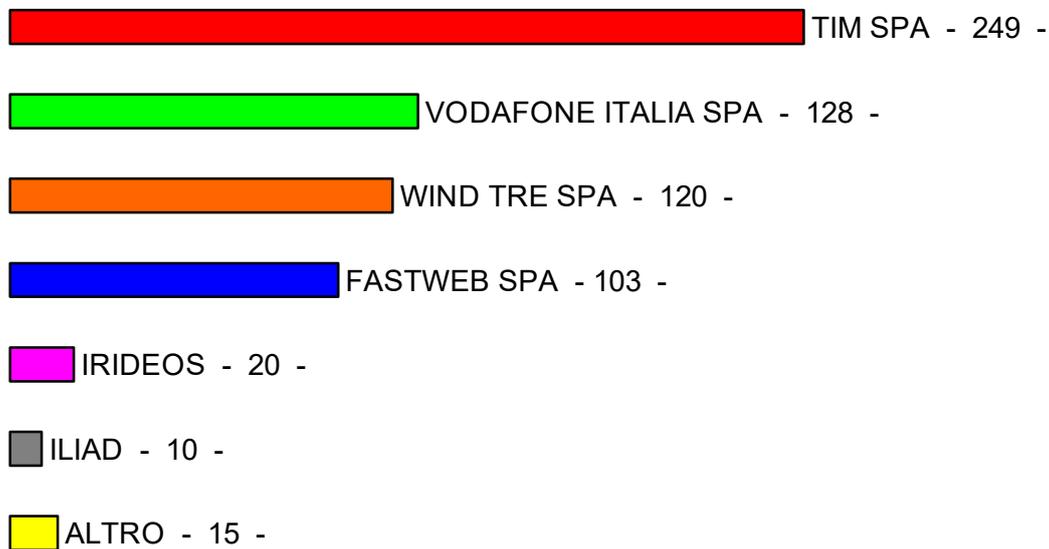
### TIPOLOGIA DISSERVIZIO - ISTANZE UG periodo 01/01 - 31/12/2024



Analizzando le tipologie oggetto delle controversie presentate, emerge che la casistica più frequente è quella relativa alla contestazione delle fatture (riguarda il 29% delle questioni), seguita dall'addebito dei costi di recesso (13%), dalla mancata lavorazione della disdetta effettuata (10%), dall'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite (9%) e via via tutte le altre casistiche come meglio illustrate nel grafico.

Gli operatori coinvolti nel contenzioso gestito nell'anno 2024 sono:

**OPERATORE CONTESTATO - ISTANZE UG**  
**periodo 01/01 - 31/12/2024**



Dai dati statistici rilevati risulta che **TIM Spa** sia quello più “contestato” con 249 casi, a seguire **Vodafone Italia Spa** con 128, **Wind Tre Spa** con 120 casi, **Fastweb** con 103 casi. Molto inferiori i dati delle altre compagnie telefoniche meglio specificate nel grafico.

## ***2. Provvedimenti temporanei d'urgenza***

In caso di sospensione del servizio e contestualmente alla presentazione del tentativo di conciliazione, l'utente può presentare un provvedimento temporaneo d'urgenza al fine di garantire la continuità della fruizione del servizio.

Il numero di richiesta di riattivazione temporanea di servizio pervenute sono n. 115 e le relative risultanze sono evidenziate nel prospetto di seguito riportato:

Conciliaweb dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024	Provvedimenti d'urgenza (GU5)
Istanze GU5	115
Istanze inammissibili e/o archiviate	5
Procedimenti archiviati	74
Procedimenti emessi	3

## ***3. Definizioni delle controversie***

La definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche è un procedimento amministrativo attribuito al Corecom dall'Agcom.

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, gestite interamente dal Conciliaweb.

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.

Il procedimento è totalmente gratuito e si caratterizza in una fase istruttoria e una decisionale. Nella prima fase le parti presentano i fatti a fondamento delle proprie richieste e, a scelta del responsabile del procedimento, viene convocata una udienza di discussione che può concludersi anche con un accordo, un verbale che costituisce un titolo esecutivo tra le parti. Nella seconda fase la decisione spetta al Corecom il quale, con un provvedimento scritto e motivato, decide l'esito della controversia.

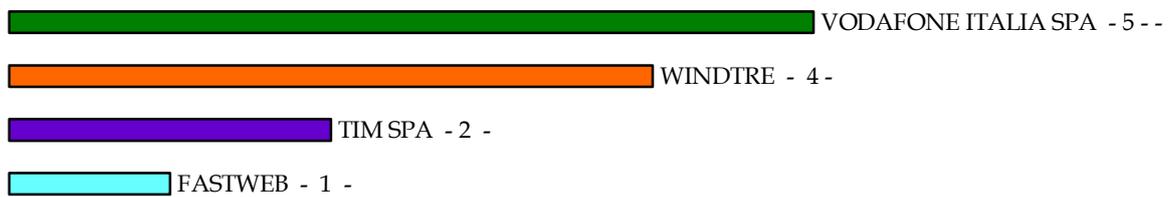
Il numero di istanze di definizioni presentate nell'anno 2024 è in linea con i procedimenti pervenuti nell'anno precedente e questo è anche determinato da un efficace risultato del lavoro "di filtro" svolto in primo livello.

Le risultanze sono le seguenti:

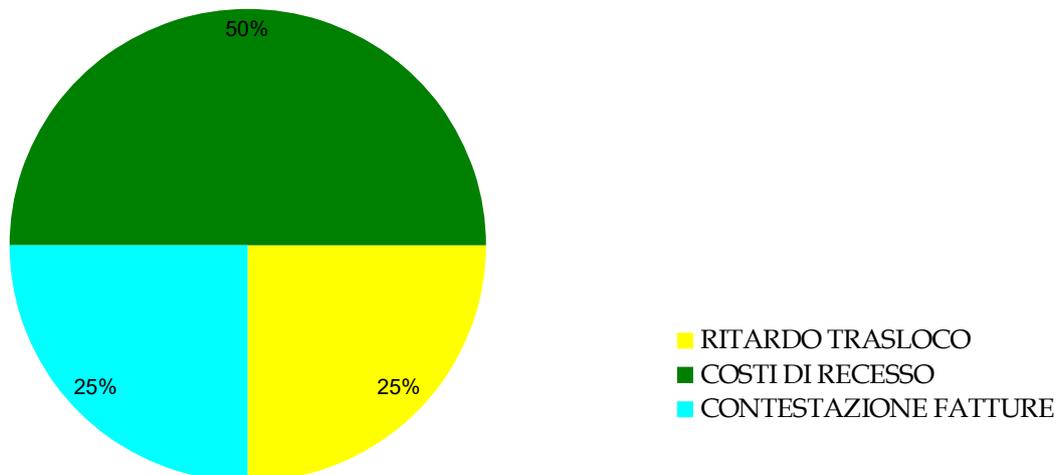
Conciliaweb dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024	Definizioni (GU14)
Definizioni pervenute	20
Definizioni inammissibili	5
Definizioni concluse con accordo	6
Definizione con adozione delibera Corecom	1
Definizioni archiviate (transazione pre o post udienza, rinuncia utente)	7

Nella maggioranza delle istanze, gli operatori coinvolti risultano essere Vodafone Italia Spa e WindTre Spa, mentre le tipologie di disservizi più frequenti attiene alla contestazione delle fatture, l'addebito dei costi di recesso, la mancata attivazione di servizi o trasloco.

**OPERATORE CONTESTATO - GU14**  
periodo 01/01 - 31/12/2024



**- TIPOLOGIA DISSERVIZIO - GU14 Istanze pervenute dal 01/01 al  
31/12/2024**



#### ***4. Vigilanza e monitoraggio sulle emittenti televisive locali***

Fra le attività delegate dall'Agcom è prevista anche quella riguardante la vigilanza e il monitoraggio sull'emittenza televisiva locale. 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.

Tale mansione include anche l'accertamento, anche su segnalazione di terzi, di eventuali violazioni, lo svolgimento dell'istruttoria e la relazione finale da inoltrare all'Autorità come previsto dal Regolamento in materia di procedure sanzionatorie dell'Agcom.

L'attività di monitoraggio riguarda le aree tematiche di seguito riportate:

1. *obblighi di programmazione* - il monitoraggio consiste nel controllo del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi di tutti gli obblighi cui essi sono assoggettati dalla normativa vigente in tema di programmazione in relazione al titolo abilitativo;
2. *pubblicità* - il monitoraggio attiene al controllo del rispetto da parte dei fornitori di servizi di media audiovisivi della normativa in riferimento alla trasmissione delle comunicazioni commerciali, con particolare attenzione all'affollamento pubblicitario, al posizionamento e ai divieti nelle due nuove fasce orarie previste dal D.Lgs 8 novembre 2021, n. 208;
3. *pluralismo sociale e politico* - il monitoraggio è specificamente riferito ai soggetti politici e istituzionali ed è regolato dalle disposizioni sulla cosiddetta "par condicio". Si distingue in:
  - a) pluralismo socio-culturale, che mira a quantificare la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
  - b) pluralismo politico-istituzionale che è specificamente riferito ai soggetti politici e istituzionali ed è regolato dalle disposizioni sulla par condicio.
4. *tutela dei minori e rispetto del diritto di persona* - il monitoraggio attiene alla verifica del rispetto da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi delle disposizioni legislative in materia, come declinate dalla normativa regolamentare adottata dall'Autorità (pornografia, dignità della persona,

rappresentazioni vicende giudiziarie) e dai codici di autoregolamentazione recepiti dal legislatore (Codici Media e Minori e Codice Media e Sport).

Per il servizio di registrazione audio e video delle trasmissioni delle emittenti locali il Corecom affida ad una Società esterna che ne cura l'analisi.

Nel secondo semestre dell'anno 2024, dopo una regolare bando di gara, è stato affidato alla società Infojuice Srl di Bolzano il compito di analizzare la programmazione di una intera settimana di una emittente televisiva provinciale locale (Trentino Tv) ed una extra-regionale (Canale Italia) nonché i TG regionali della RAI (solo per l'aspetto del pluralismo).

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 stato individuato il periodo da monitorare: dal 5 all'11 dicembre 2024.

L'analisi dei dati delle trasmissioni delle emittenti locali monitorate nonché dei Tg Rai si è conclusa positivamente con nessuna violazione.

## 5. Registro degli Operatori di Comunicazione – ROC

L'attività relativa al Registro degli Operatori di Comunicazione è gestita attraverso un sistema informativo automatizzato ed è disciplinata dal Regolamento approvato dall'Agcom con la delibera n. 666/08/CONS e successive modifiche.

Gli operatori che sono soggetti all'iscrizione sono:

- i fornitori di servizi media audiovisivi lineari;
- i fornitori di servizi media audiovisivi non lineari;
- i fornitori di servizi di media radiofonici;
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione 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;
- i fornitori di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center;
- i soggetti che usano indirettamente risorse nazionali di numerazione;
- i fornitori di servizi di intermediazione online;
- i fornitori del motore di ricerca online;
- i fornitori di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi.

Con l'entrata in vigore dell'ultima modifica del Regolamento (delibera n. 270/23/CONS) è stato individuato un nuovo soggetto "fornitore di servizi postali, compresi i fornitori di servizi di consegna dei pacchi" che, dal febbraio 2024, sarà obbligato all'iscrizione al ROC.

Le attività riguardanti la gestione del ROC di competenza del Corecom, secondo le disposizioni 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.

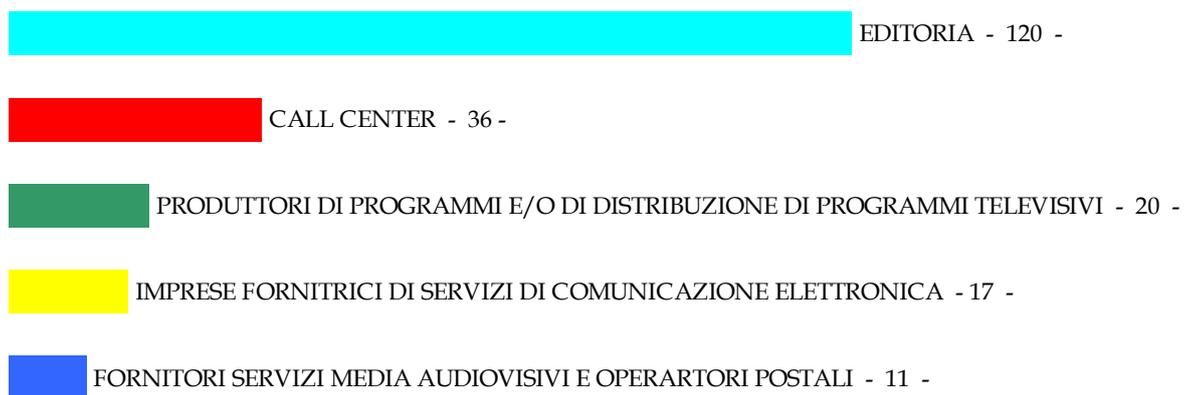
Per quanto concerne all'adempimento relativo alla comunicazione annuale, nel 2024 un solo operatore non ha effettuato tale procedura. Il Corecom offre continua e assidua assistenza agli operatori per le problematiche che emergono nell'utilizzo del portale dedicato.

Le risultanze dell'anno 2024 sono rappresentate nella seguente tabella:

	Anno 2024 01/01-31/12
Numero iscritti	221
Nuove iscrizioni	21
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	8
Iscrizioni in fase di istruttoria	0
Comunicazioni annuali	209
Richieste di variazioni d'ufficio	9
Richieste cancellazioni	5
Rilascio di certificazioni attestanti l'iscrizione	0

A fine 2024 le attività - più ricorrenti - svolte dai soggetti iscritti al Registro sono raffigurate nel grafico sottostante:

**TIPOLOGIA DI ATTIVITA' - OPERATORI ROC**  
**periodo 1/1 - 31/12/2024**



## 6. Tutela dei minori

La vigilanza in materia di tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, è una delle competenze delegate dall'Agcom ai Corecom.

In un mondo in continua evoluzione tecnologica il concetto di settore radiotelevisivo rientra ormai in una sfera molto più vasta che comprende tutti i nuovi media, di cui la televisione è solo uno dei mezzi, e neppure il più importante per le nuove generazioni (i cosiddetti "nativi digitali").

L'attività di vigilanza del Comitato a tutela dei minori e dei diritti fondamentali della persona si manifesta principalmente nell'accoglimento delle segnalazioni, da parte dei cittadini/utenti del mezzo televisivo, di violazioni della normativa vigente in materia di media e minori e nella gestione delle segnalazioni d'ufficio attraverso l'attività di monitoraggio.

Non sono pervenute segnalazioni né riscontrate violazioni relativamente alla normativa vigente a tutela dei minori.

Inoltre, nell'ambito radiotelevisivo e con particolare riguardo a tale tematica, il Corecom attraverso l'attività di monitoraggio dell'emittenza televisiva locale garantisce la tutela dei minori.

Nel 2023 si è aggiunta anche una nuova funzione delegata dall'Agcom che viene esercitata attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale.

A fine 2024 il Corecom ha sottoscritto il patrocinio delle attività della Fondazione art. 49 di Milano, attraverso il quale il Corecom attiverà nel corso del 2025 una serie di iniziative nelle scuole trentine volte all'attuazione dei compiti in materia di media education e di contrasto al cyber bullismo. Tale progetto ha l'obiettivo "di promuovere l'alfabetizzazione e la cultura digitale e tutelare i soggetti più vulnerabili", con particolare riferimento alla specifica definizione di alfabetizzazione digitale ed educazione all'uso consapevole dei mezzi di comunicazione quali strumenti di contrasto dei fenomeni di disinformazione e di incitamento all'odio, nonché di mitigazione dei rischi cui soprattutto i minori sono esposti nel consumo di media online.

## ***7. Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi***

Il Corecom svolge anche l'attività in materia di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati sulla pubblicazione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale che è disciplinata dal regolamento approvato con delibera AGCOM n. 256/10/CSP.

Nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni è vietata rendere pubblici o, comunque, diffondere i risultati di sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori, anche se tali sondaggi sono stati effettuati in un periodo precedente a quello del divieto.

A seguito di una verifica nel corso dell'anno 2024 non si è riscontrata alcuna violazione delle regole di pubblicazione di sondaggi d'opinione e non sono state presentate istanze al riguardo.

## ***8. 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.

Il Comitato è delegato da AGCOM per i procedimenti di rettifica riguardanti il settore radiotelevisivo locale e non la carta stampata. E' chiamato a pronunciarsi, su domanda dell'interessato, se la rettifica non viene effettuata entro 48 ore dalla data di ricezione della medesima richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi.

Nel caso in cui la richiesta di rettifica risulta fondata, il Corecom invia la pronuncia all'emittente interessata che deve trasmettere la rettifica entro le 24 ore successive.

In caso di mancato adempimento, il Corecom trasmetterà all'Agcom, per



competenza sanzionatoria, la relativa documentazione.

Nell'anno 2024 al Comitato non è pervenuta alcuna richiesta di verifica dell'applicazione dell'esercizio del diritto di rettifica ai sensi delle disposizioni della normativa vigente.

## PARTE QUARTA - Iniziative anno 2024

Oltre alle attività sopra emarginate, il Comitato ha operato e sta operando nella direzione della qualificazione dell'attività del Corecom, del miglioramento della conoscenza della stessa tra cittadini e istituzioni, della collaborazione e sinergia con gli altri Corecom e le altre istituzioni del territorio. In questo senso, ecco alcune iniziative messe in campo:

1. **Implementazione della pianta organica;** in considerazioni dell'effettivo fabbisogno derivante dalle succitate funzioni, nonché dalle molte attività messe in campo per il 2025, è in corso una costante interlocuzione con gli uffici del Consiglio provinciale per rafforzare la pianta organica con un nuovo ingresso;
2. **Iniziative di rafforzamento della conoscenza del Corecom e della sua attività nei confronti di istituzioni e cittadini:** rilevato come il livello di conoscenza dell'istituzione Corecom e delle sue funzioni sia, fra i cittadini ed in parte anche fra le stesse istituzioni, ancora molto frammentaria:
  - a) realizzazione ed adozione (delibera del dicembre 2024) del logo ufficiale del Corecom della Provincia autonoma di Trento con relativa creazione di firme mail e carta intestata (realizzazione fatta in house a costo zero);
  - b) implementazione del nuovo sito web dedicato (in fase di elaborazione in queste settimane);
  - c) impostazione dei nuovi canali social al fine di poter garantire una comunicazione dei servizi molto più efficiente ed una conoscenza nei cittadini dell'attività del Corecom (Facebook, Instagram e LinkedIn);

### 3. Partecipazione a Coordinamento

**nazionale dei Corecom delle Regioni italiane:** partecipazione costante del presidente Bertolini al coordinamento nazionale e sua presenza nella commissione legale del coordinamento nazionale dei Corecom; in tale ambito il Corecom Trento si è fatto promotore dell'attivazione di progettualità comuni, oltre garantire la partecipazione a progetti comuni di respiro nazionale.

**4. Rafforzamento collaborazione con il Corecom Bolzano:** da inizio mandato è stata impostata una stretta collaborazione con il Corecom di Bolzano per iniziative comuni, tra le quali fra le prime messe in campo ci sono sinergie per l'attività di monitoraggio delle emittenti tv e l'organizzazione dei due convegni sulla par condicio del 25 febbraio (Bolzano) e 26 febbraio (Trento).

Trento, 31 marzo 2025