



# CORECOM REPORT

I quaderni del Comitato Provinciale per le Comunicazioni



## Rapporto 2017

Relazione sulle attività svolte

Numero

**13**

Anno 4  
marzo

**2018**



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
Comitato provinciale per le comunicazioni



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



## Composizione del CoReCom

**Presidente:** Carlo Buzzi

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

**Responsabile  
della Segreteria:** Cinzia Destefani

**Struttura:** Claudia Debiasi,  
Cristina Aiardi (dal 16 gennaio 2018 presso altro ente)  
Via Mancì, 27 (accesso diretto da Via Torre Verde, 14 – 3°  
piano) Tel. 0461/213198 – Fax 0461/213155

**Email:** [corecom@consiglio.provincia.tn.it](mailto:corecom@consiglio.provincia.tn.it)  
[corecom@pec.consiglio.provincia.tn.it](mailto:corecom@pec.consiglio.provincia.tn.it)

**Sito web:** [www.consiglio.provincia.tn.it/comitato\\_servizi\\_radiotv.it.asp](http://www.consiglio.provincia.tn.it/comitato_servizi_radiotv.it.asp)

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

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

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

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

### In sintesi il Corecom svolge:

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



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

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

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

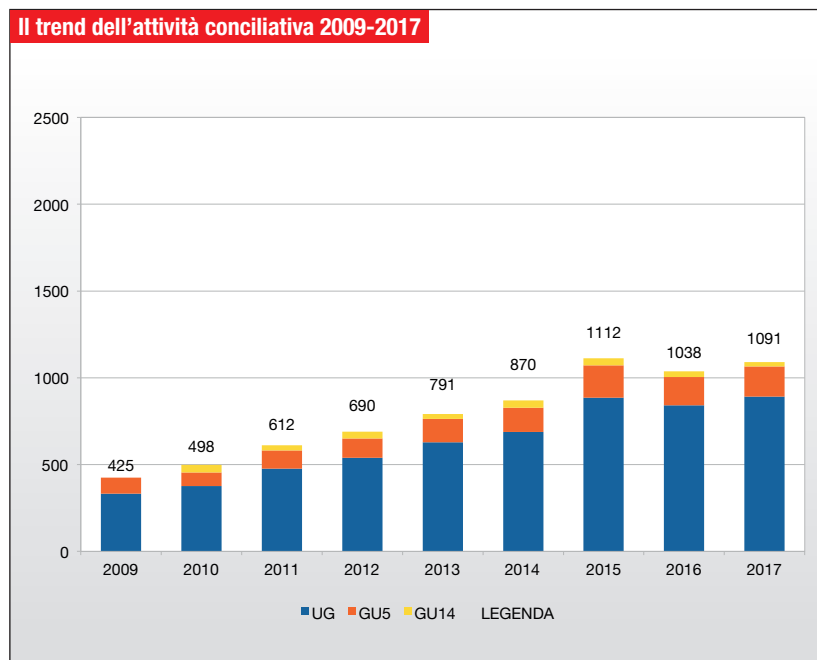
Il Corecom offre, fin dal 2007, tale servizio in tempi rapidi, semplici e a titolo gratuito, garantendo imparzialità e indipendenza nella tutela dei diritti dei consumatori secondo i criteri dettati dal “Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” approvato delibera dell’Agcom n. 173/07/CONS e s.m..

### Le fasi dell’attività conciliativa si possono così riassumere:

1. Protocollazione istanza presentata
2. Istruttoria
3. Predisposizione calendario per l’udienza conciliativa
4. Convocazione dell’udienza di conciliazione
5. Udienza di conciliazione
6. Predisposizione verbale dell’udienza
7. Archiviazione dell’istanza ed aggiornamento del gestionale contenzioso
8. Mancato adempimento dei verbali: attività di supporto utenti

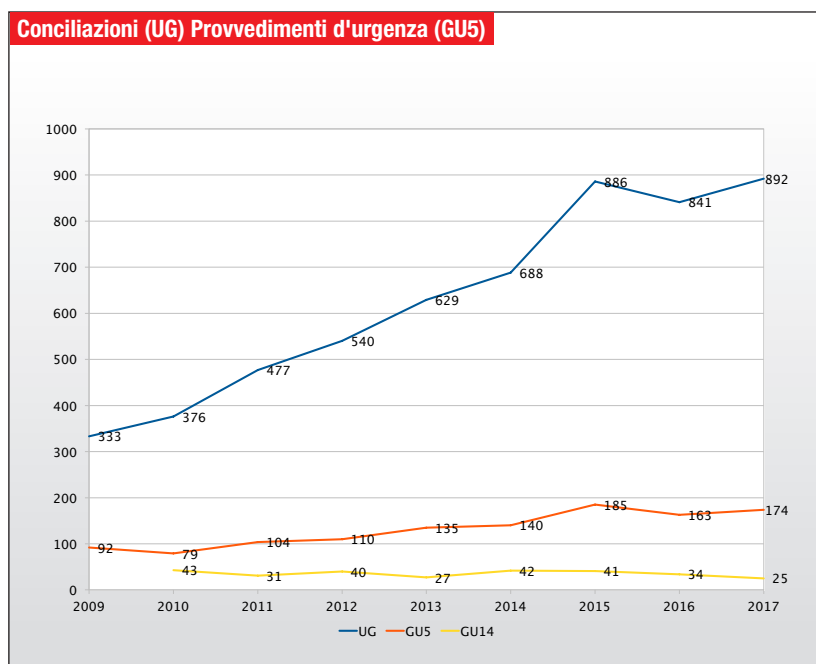
Accanto ai tentativi di conciliazione (UG) il Corecom, a salvaguardia degli interessi degli utenti a fronte di eventuali abusi o inadempienze da parte dell'operatore (ad esempio mancata migrazione della linea, sospensione della linea, malfunzionamento, ecc.), può anche attivare un provvedimento d'urgenza (GU5) per il ripristino temporaneo del servizio. Infine, qualora il tentativo di conciliazione non si sia concluso positivamente, il Corecom ha la facoltà di "definire" il contenzioso attraverso un procedimento di secondo livello (GU14), anch'esso gratuito, che comprende una fase istruttoria, una udienza di discussione e una eventuale fase decisoria vera e propria.

L'attività conciliativa esercitata dal Corecom ha avuto negli anni uno sviluppo notevolissimo. Il fenomeno è facilmente osservabile dal grafico seguente. Nel complesso l'attività conciliativa totale (sommando i tre tipi di azioni) negli ultimi nove anni è più che raddoppiata passando dai 425 interventi del 2009 agli oltre mille interventi degli ultimi tre anni.





Analizzando i trend articolati per tipo di attività (vedi grafico seguente), le conciliazioni di primo livello hanno raggiunto nel 2017 il numero di interventi più elevato (892), i provvedimenti d'urgenza oscillano negli ultimi tre anni tra i 160 e i 180 interventi, mentre le sole definizioni delle controversie sono diminuite ad indicare il buon lavoro svolto nella fase conciliativa di primo livello.



L'attività conciliativa svolta nel 2017 è risultata impegnativa a seguito di una marcata carenza di personale dedicato a tale attività. Tuttavia anche quest'anno è continuato il processo di consolidamento dei rapporti con l'interfaccia degli operatori con l'obiettivo di semplificare le procedure, ridurre conseguentemente i costi, dare risposte tempestive alle esigenze dei cittadini che richiedono l'intervento del Comitato e, soprattutto, far sì che il cittadino possa interagire personalmente con la controparte.

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

Per l'anno 2017 il Comitato ha proseguito la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate per le problematiche relative al mancato pagamento da parte dell'utente delle tasse di concessione governativa per la telefonia mobile, somme contestate ed oggetto di istanze di conciliazioni presentate e discusse presso il Comitato.

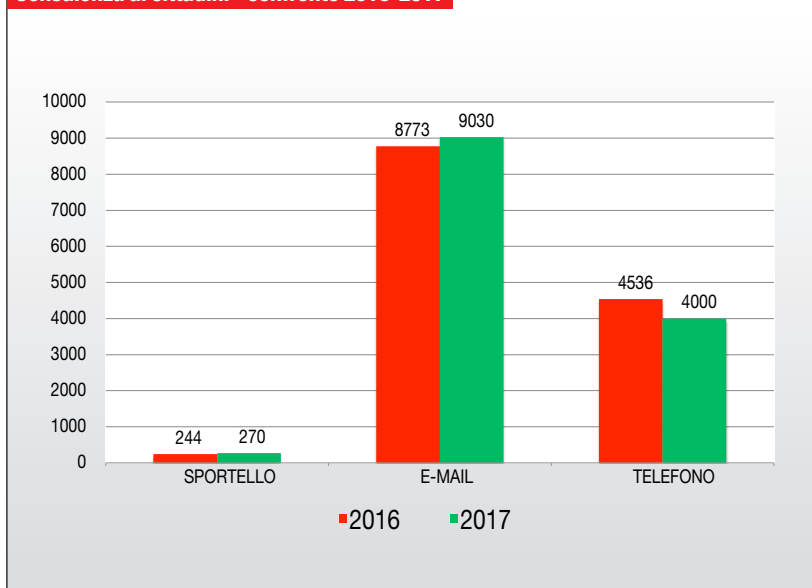
La struttura del Corecom dedica periodicamente uno spazio di formazione ed aggiornamento anche mediante partecipazione a corsi.

È sempre attivo uno sportello di informazione al fine di assicurare un servizio al cittadino sempre più veloce ed efficace. Negli ultimi tre anni è stata monitorata questa attività consulenziale disaggregata nelle sue tre accezioni (accesso del pubblico in loco, contatti telefonici e contatti tramite e-mail). L'accesso a tale servizio registra nel 2017 13300 contatti complessivi e, come emerge dal grafico seguente, si evidenzia un forte aumento per gli accessi on-line.





### Consulenza ai cittadini - confronto 2016-2017



Lo svolgimento di questa attività conciliativa ha determinato anche una ricaduta di natura economica di assoluto rilievo a favore dei cittadini che si sono rivolti al Comitato. Infatti, a seguito di una analisi delle conciliazioni concluse, è emerso che ai cittadini, per effetto e conseguenza diretta dell'attività del Comitato, è tornata una somma complessiva, sotto forma di rimborso di somme non dovute e/o di indennizzi, pari ad € 434.963,42 (di cui € 384.553,00 relativa al processo di primo livello e € 50.409,42 per quello di secondo livello). I casi più ricorrenti riguardano i problemi legati alla cosiddetta "migrazione", gli importi non dovuti in fattura, i distacchi di linea immotivati, i malfunzionamenti della linea Adsl e l'attivazione – con conseguente richiesta di pagamento – di servizi non richiesti. I tempi di risoluzione delle contestazioni presentate al Comitato rimangono invariati rispetto a quelli registrati nell'anno 2016, ovvero circa 120 giorni dalla data di deposito della conciliazione (al posto dei 40 giorni di qualche anno fa). Tale ritardo è computabile esclusivamente alla già menzionata carenza di personale dedicata a tale attività. Mentre per quanto concerne il procedimento relativo



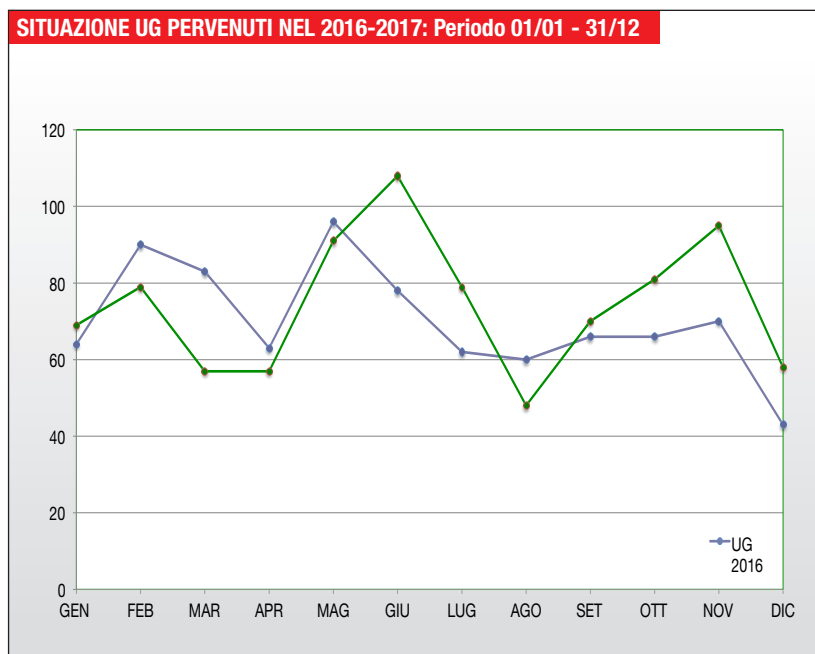
alla “definizione” (II livello) la decisione risolutiva rimane entro 70 giorni dalla presentazione del contenzioso. Appare quindi necessario che, per mettere a disposizione della collettività un servizio più celere nella risposta, sia necessario stabilizzare la struttura.

Nei prossimi tre paragrafi si illustrano i dati del 2017 per quanto concerne il tentativo di conciliazione (UG), il provvedimento d'urgenza (GU5) e la definizione delle controversie (GU14), con un confronto con l'anno precedente.

## 1.2 Istanze UG e udienze di conciliazione

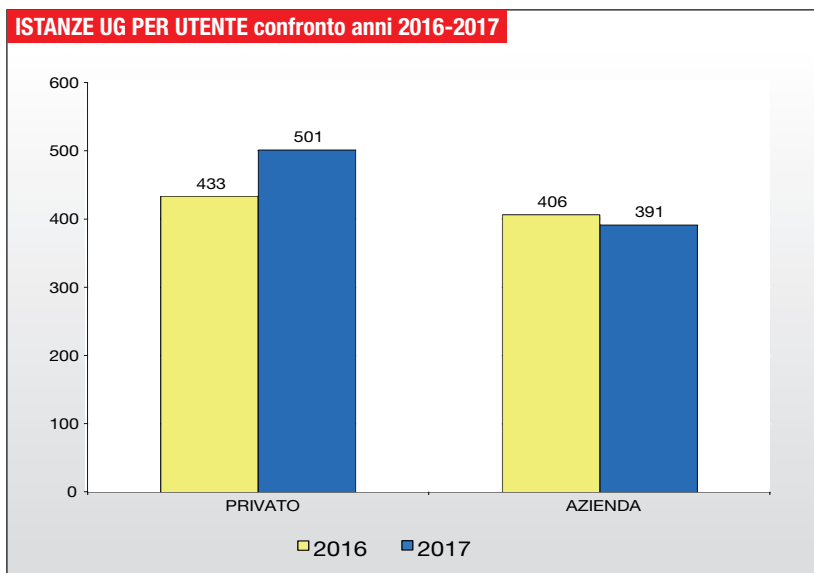
### a) Istanze

L'attività conciliativa di primo livello (UG) svolta nel 2017 è rappresentata dal seguente grafico che propone l'andamento mese per mese.

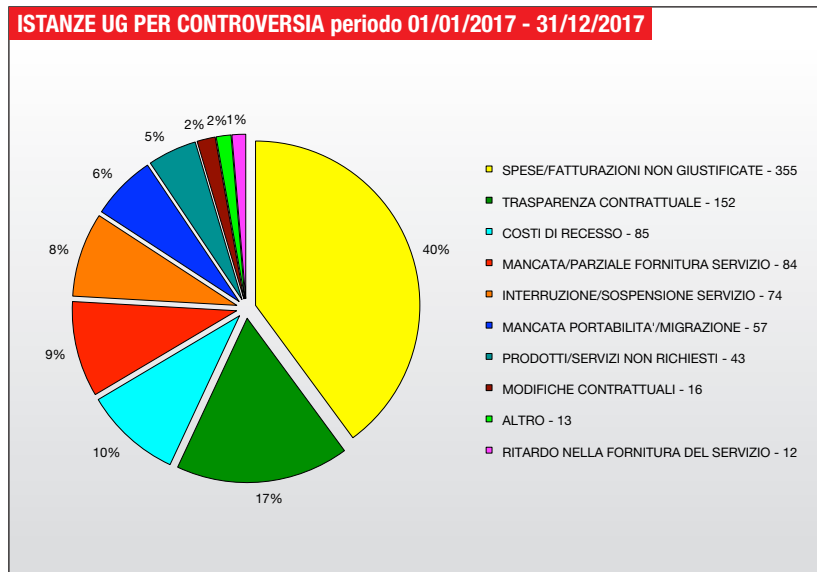




Nel complesso le conciliazioni presentate nel 2017 relative all'utenza privata dei singoli cittadini ha superato nella misura del 21,8% quella business (ovvero quella aziendale).



Da una verifica delle tipologie oggetto delle controversie emerge che le fatturazioni non giustificate e la scarsa trasparenza contrattuale siano quelle più frequenti e rappresentino il 57% dell'insieme totale delle casistiche trattate.





Per quanto riguarda invece gli operatori più coinvolti nell'attività di conciliazione emerge che a Telecom Italia Spa sono riconducibili 386 istanze ed a seguito Vodafone Italia Spa con 184 istanze.

#### ISTANZE UG PER OPERATORE periodo 01/01/2017 - 31/12/2017



## b) Udienze di conciliazione

Nel corso del 2017 si sono svolte 898 udienze di conciliazione, con una percentuale di accordi andati a buon fine pari al 94,1% e solo il 2,3% concluse con un mancato accordo (la somma in percentuale non è 100 in quanto alcune istanze coinvolgono più operatori nella stessa udienza).

	Periodo di analisi	
	Anno 2016	Anno 2017
	01/01-31/12	01/01-31/12
Udienze effettuate	871	898
Istanze concluse con accordo in udienza	714	658
Istanze concluse con accordo pre-udienza	144	187
Istanze concluse con mancato accordo	46	21
Mancata comparizione dell'operatore	4	1
Mancata comparizione dell'utente	3	1
Rinunce da parte dell'istante	12	15
Istanze inammissibili	1	3



### 1.3 I provvedimenti d'urgenza GU5

Nel 2017 si sono registrati 174 provvedimenti temporanei per la riattivazione dei servizi di telecomunicazione, un numero superiore a quello del 2016 pari al 6%. I disservizi lamentati nel GU5 derivano soprattutto dalle procedure di migrazioni tra operatori telefonici. Nel grafico di seguito rappresentato si raffigura il trend mese per mese.

Le richieste degli utenti hanno riscontrato in gran parte soddisfazione.

	Periodo di analisi	
	Anno 2016	Anno 2017
	01/01-31/12	01/01-31/12
Richieste GU5 pervenuti	163	174
Riattivazione servizi	141	140
Provvedimento di rigetto	0	14
Provvedimenti temporanei	37	18

### 1.4 La definizione delle controversie GU14

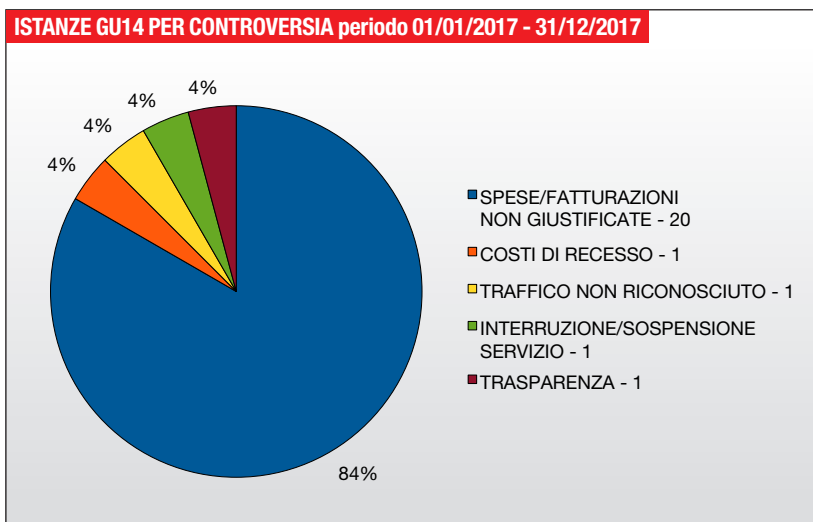
Per quanto riguarda l'accesso alla definizione anche nel 2017 si è potuto rilevare che i contenziosi presentati hanno trattato essenzialmente contratti business, in particolare "fatturazione" non corrispondente a quanto sottoscritto. Le casistiche trattate si riferiscono a somme rilevanti, in media € 5.000/20.000, che non trovano soddisfazione nel tavolo di primo livello.

Dal prospetto di seguito riportato emerge che l'attività del cosiddetto "secondo livello" ha registrato una diminuzione del 29% rispetto al 2016. Tale risultato scaturisce dalle buone prestazioni conciliative svolte nel "primo livello" e conclusasi positivamente. È da rilevare che anche nelle definizioni la gran parte dei contenziosi hanno trovato soluzione conclusa con accordo in sede di udienza – ben

24 accordi – e che è stato adottato un solo procedimento decisorio da parte del Comitato relativo ad un contenzioso depositato a fine 2016.

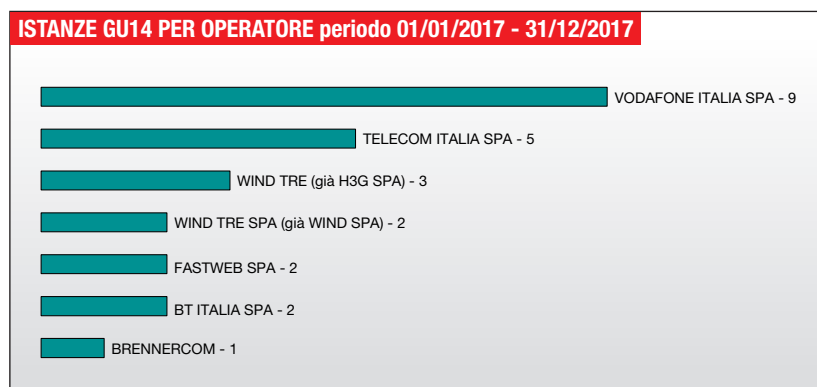
	Periodo di analisi	
	Anno 2016	Anno 2017
	01/01-31/12	01/01-31/12
Definizioni: richieste pervenute	34	25
Definizioni concluse con accordo	27	18
Definizioni concluse con mancato accordo e quindi definite dal Corecom	4	1
Definizioni inammissibili e/o archiviate	4	4

Le tematiche trattate nella quasi totalità dei casi riguarda le “fatturazioni non giustificate”





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



## 1.5 Altre attività di supporto ai cittadini

Nei primi mesi del 2017 il Comitato ha concluso la mappatura delle criticità esistenti sul territorio in merito alle carenze del segnale televisivo, in collaborazione con la Direzione generale della Provincia autonoma di Trento. Tali rilevazioni permetteranno di individuare soluzioni tempestive.

## 1.6 La tutela dei minori

Nel 2017 si è conclusa, con il contributo della società Mercurio, la realizzazione del progetto sperimentale “*Student Social Workshop*” in collaborazione con Iprase, (Istituto provinciale per la ricerca e la sperimentazione educativa nel Trentino) e l’Istituto Comprensivo Isera-Rovereto.

Il progetto sperimentale ha coinvolto una trentina di studenti. La prima parte degli incontri è stata dedicata ad alcune ore di formazione sull’uso consapevole dei nuovi media, con particolare riferimento alla comunicazione digitale e ai Social Network. L’approccio didattico ha previsto, dopo una fase introduttiva sotto forma



di lezione frontale, la condivisione di contenuti teorici, la proiezione di video-interviste a esperti del settore e attività di gruppo su tematiche quali le tendenze dei nuovi media (Internet, streaming, podcast, realtà comunitarie), le tecniche di comunicazione digitale, i consigli su come comunicare sui social network, le prospettive professionali legate all'uso dei nuovi media, i problemi di privacy e di reputazione, i rischi connessi con l'uso.

Nella parte laboratoriale i partecipanti con il supporto dei formatori e del regista hanno ideato un prodotto video sul tema della comunicazione non ostile e sull'uso responsabile e corretto dei nuovi media.

Ne è nato un kit didattico composto dal video realizzato nel laboratorio integrato dalle video-interviste agli esperti di comunicazione sul web.

A seguito di una adeguata campagna di promozione il kit verrà messo a disposizione degli istituti scolastici del territorio al fine di divulgare l'uso consapevole dei media digitali e dei social network presso gli studenti delle scuole medie inferiori. Sul progetto sperimentale è stato pubblicato il Quaderno nr.12 - della collana Corecom Report - dal titolo: "Student Social Workshop: l'uso consapevole dei nuovi media".





## 2. Attività di vigilanza e controllo sul sistema della comunicazione

### 2.1 Monitoraggi sul pluralismo socio-politico

Nei primi mesi del 2017 il Corecom ha attivato un monitoraggio socio-politico per verificare il rispetto della normativa in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione locale nei periodi non elettorali secondo le disposizioni della delibera n.200/00/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

Per il periodo di analisi 1/14 febbraio 2017 è stato affidato all'Osservatorio di Pavia l'analisi dei telegiornali e dei programmi di informazione politica delle emittenti locali trentine RTTR e Trentino TV.

Si riassumono qui di seguito alcuni risultati significati:

#### Telegiornali

Il tempo dedicato alla politica dai notiziari nelle due settimane monitorate è schematizzato nella tabella seguente:



	RTTR	Trentino TV
Tempo complessivo dedicato alla politica (tempo di antenna)	55'	91'
di cui:		
Tempo di esposizione in voce da parte del soggetto politico (tempo di parola)	22'	39'
Tempo dedicato al soggetto politico attraverso la mediazione giornalistica (tempo di notizia)	32'	52'

Il tempo complessivo dedicato alla politica (tempo di antenna) può essere disaggregato percentualmente nelle seguenti categorie di soggetti politici:

Tempo di antenna	RTTR (tot. 55')	Trentino TV (tot. 91')
Esponenti politico-istituzionali della PAT (Presidenza, Giunta, Consiglio)	35%	55%
Esponenti politico-istituzionali dei comuni trentini (Sindaci, Giunte, Consigli)	41%	24%
Esponenti non politici della realtà provinciale e locale	8%	11%
Esponenti politici e non politici di realtà extra-provinciali	16%	10%

Dall'analisi di questi dati si può rilevare che nelle due settimane monitorate l'emittente Trentino TV dedica più spazio alla politica (circa 6 minuti e mezzo di media al giorno) rispetto a RTTR (poco meno di 4 minuti al giorno). Inoltre Trentino TV concede percentualmente più tempo agli esponenti politici provinciali, mentre RTTR privilegia in particolare gli esponenti politici comunali.



Per quanto concerne invece l'analisi degli argomenti che vengono trattati nei telegiornali, la tabella di seguito riportata illustra il tempo di notizia in percentuale riferito al ruolo ed all'appartenenza dei gruppi che sono stati citati nei notiziari analizzati.

Tempo di notizia	RTTR (tot. 10')	Trentino TV (tot. 30')
Esponenti della Giunta (assessori provinciali e presidente della Giunta)	50% (5'03")	56% (17'12")
Esponenti della maggioranza (consiglieri provinciali e presidente del Consiglio provinciale)	11% (1'09")	18% (5'22")
Esponenti della minoranza e del gruppo misto (consiglieri provinciali)	38% (3'51")	26% (8'02")

Come si può notare le due emittenti sono abbastanza simili, la metà circa del tempo di notizia è dedicato alle attività della Giunta. Gli altri esponenti di maggioranza hanno poco spazio: 11% per RTTR (di cui 1% di notizie riguardanti il Presidente del Consiglio) e 18% per Trentino TV (di cui 2% di notizie riguardanti il Presidente del Consiglio).

La tabella sottostante evidenzia la percentuale del tempo di parola dei soggetti che esprimono opinioni e commenti all'interno dei telegiornali locali:

Tempo di parola	RTTR (tot. 9')	Trentino TV (tot. 20')
Esponenti della Giunta (assessori provinciali)	52% (4'43")	29% (5'44")
Esponenti della maggioranza (consiglieri provinciali)	16% (1'30")	19% (3'48")
Esponenti della minoranza e del gruppo misto (consiglieri provinciali)	32% (2'50")	52% (10'11")



Pur tenendo conto che il periodo analizzato è abbastanza limitato per osservare in modo rappresentativo la ripartizione dei tempi di parola, si può rilevare che l'emittente RTTR concede metà dello spazio di parola disponibile agli assessori provinciali ed il rimanente ai consiglieri dei partiti di opposizione che mostrano tempi doppi rispetto alla maggioranza; mentre Trentino TV divide lo spazio di parola in modo quasi uguale tra minoranze, da una parte, e maggioranze più Giunta dall'altra.

### **I programmi di informazione**

Per l'emittente RTTR i programmi di informazione politica monitorati sono *“Dentro la Regione, Entrata libera, La Provincia informa, Confronti, Password, Trentino in diretta e #Consiglio, Salute/società, Diritti al punto, Trento informa”* mentre per Trentino TV *“Filo diretto, La Provincia informa, La Provincia informa L.I.S.”*. Il tempo parola complessivo dedicato nei programmi di informazione e declinati per ruolo (membri della Giunta provinciale) e appartenenza politica (consiglieri provinciali di maggioranza e di minoranza) sono i seguenti:



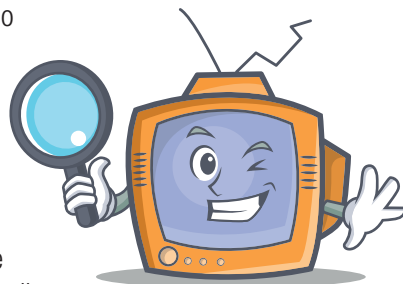
Tempo di parola	RTTR (tot. 43')	Trentino TV (tot. 23')
Esponenti della Giunta (assessori provinciali)	13% (5'32")	100% (22'57")
Esponenti della maggioranza (consiglieri provinciali)	33% (14'19")	-
Esponenti della minoranza e del gruppo misto (consiglieri provinciali)	53% (22'39")	-

Dall'analisi è emerso che i programmi di informazione politica rappresentano una disomogeneità interna assai rilevante: alcuni sono commissionati dal Consiglio provinciale e quindi a rotazione partecipano tutti i consiglieri, altri sono realizzati dall'amministrazione provinciale e quindi riflettono le attività della Giunta, altri ancora sono il prodotto di scelte redazionali.



### 2.2 Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale

Nel corso del 2017 il Corecom ha incaricato, dopo una richiesta di preventivi in concorrenza, la società Euregio Srl ad effettuare il monitoraggio “istituzionale” dell'emittenza televisiva locale richiesto da Agcom e finalizzato alla vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva (pluralismo socio-politico, pubblicità, tutela dei minori). Il monitoraggio ha coinvolto le due emittenti locali Trentino TV e RTTR e ha interessato la settimana del 26 giugno - 2 luglio 2017. Nell'analisi delle trasmissioni delle emittenti locali non è stata rilevata alcuna violazione



### 2.3 Vigilanza pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media locali

Il Corecom ha svolto attività di vigilanza e controllo in merito alla pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale verificando il rispetto delle direttive dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Nell'anno 2017 non sono emerse delle criticità sul territorio e non sono pervenute segnalazioni da parte degli utenti, associazioni e organizzazioni.





## 2.4 Registro degli operatori di comunicazione (ROC)

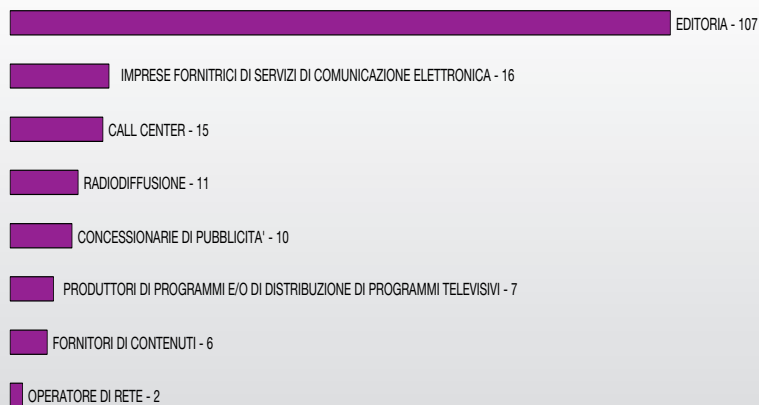
Il Comitato tiene scrupolosamente aggiornato il sistema telematico che gestisce il Registro garantendo così un efficace servizio agli operatori di comunicazione presenti sul territorio trentino. Il Comitato ha messo a disposizione una continua e assidua collaborazione e assistenza agli operatori per facilitare l'utilizzo di questo *data base*. Per i soggetti che non hanno ancora presentato la comunicazione annuale per l'anno 2017, dopo vari solleciti, il Comitato ha provveduto ad inoltrare una diffida. Solo un operatore non ha adempiuto a quanto disposto dal Regolamento. Purtroppo va segnalato che anche tale attività ha subito le inevitabili conseguenze della carenza di risorse a disposizione della struttura nel corso dell'anno.





ROC 2016-17	Anno 2016	Anno 2017
	01/01-31/12	01/01-31/12
Numero iscritti	178	174
Nuove iscrizioni	10	21
Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate	0	0
Iscrizioni in fase di istruttoria	0	0
Comunicazioni annuali	169	155
Richieste di variazioni d'ufficio	31	10
Richieste cancellazioni	5	14
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione	0	1

## TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ periodo 01/01/2017 - 31/12/2017





### 3. Attività di sostegno alle imprese

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



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

#### 4.1 Indagini

Nel corso del 2017 il Comitato ha proseguito nella sperimentazione dell'attività di **indagine sull'emittenza radiofonica locale**, progetto affidato ad Infojuice-Eu-regio Srl. Obiettivo principale della ricerca è stato quello di verificare la concreta presenza della dimensione locale nei programmi monitorati e di delinearne le caratteristiche di tipo argomentativo. Il campione è stato ottenuto selezionando tra quelle emittenti radiofoniche che, all'interno del loro palinsesto, hanno dedicato uno spazio informativo locale. Questo dato preliminare è stato ricavato da una precedente analisi effettuata su una giornata tipo (mercoledì 5 ottobre 2016) all'interno di un campione di undici emittenti locali trentine. Sono stati dunque analizzati i programmi giornalistici e di informazione trasmessi nella settimana dal 13 al 19 novembre da 8 radio (di cui 7 locali e 1 con sede a Bolzano) tenuto conto della normativa vigente (T.U. dei servizi di medio audiovisivi e radiofonici – Dlgs 31 luglio 2005, n. 177).

In particolare le rilevazioni hanno interessato i seguenti argomenti:

- a) politica e attività politica in dimensione locale (attività di partiti, eventuali elezioni, amministrazioni locali, attività istituzionali);
- b) economia, finanza e lavoro in dimensione locale (economia, occupazione/disoccupazione, ecc.);
- c) società in dimensione locale (soggetti "deboli", droga, infanzia, famiglia, condizione giovanile, questioni femminile, anziani, immigrazione ecc.).

Le emittenti radiofoniche locali monitorate:

- Radio Dolomiti
- Radio Italia Anni 60 Trentino Alto Adige
- Trentino InBlu
- RTT La Radio
- Radio Anaunia



- Radio Fiemme
- NBC Radio
- Radio Primiero

Questo il tempo dedicato agli argomenti di carattere informativo trasmessi dal complesso delle otto emittenti radiofoniche:

Argomenti	Tempo antenna (h)	Tempo antenna (%)
Informazioni di servizio (meteo, viabilità, rassegna stampa, eventi programmati sul territorio, ecc.)	12:04:32	21,18%
Cronaca	09:25:59	16,55%
Sport	06:59:46	12,27%
Economia, finanza e lavoro	06:07:48	10,75%
Politica e attività istituzionale	05:25:44	9,52%
Esteri	03:09:36	5,54%
Ambiente	02:48:45	4,93%
Mass media e spettacolo	02:46:14	4,86%
Medicina, salute e scienza	01:54:45	3,35%
Società	01:50:30	3,23%
Religioni e questioni religiose	01:40:44	2,94%
Costume e società	01:11:35	2,09%
Cultura e istruzione	01:11:27	2,09%
Giustizia	00:23:11	0,68%
<b>Totali</b>	<b>57:00:36</b>	<b>100,00%</b>



In sintesi l'indagine ha evidenziato che con 57 ore settimanali dedicate il volume complessivo dello spazio informativo è certamente significativo. Una considerazione che riflette le esigenze e gli impegni indicati dalla normativa e ben evidenziati dalla Legge Provinciale n. 18 del 7 dicembre 2016 - anche con riferimento ai "tempi minimi" da dedicare all'informazione. Tra gli argomenti trattati, considerando complessivamente giornali radio e altri programmi informativi, la prima voce è rappresentata dalle "Informazioni di servizio": previsioni del tempo, viabilità, servizi di rassegna stampa locale, eventi previsti e programmati nel territorio di natura sociale, culturale, artistica, sportiva ed economica. Per il resto prevalgono, nel loro insieme, gli ambiti riservati alle *hard news*: dalle informazioni sportive a quelle economiche, politiche (interne ed estere) a quelle connesse all'ambiente, alla salute, alla medicina, alla scienza fino alle questioni sociali, culturali e religiose. Piuttosto circoscritte, in senso opposto, le attenzioni riservate alle *soft news*, alle informazioni leggere, con spazi di attenzione marginali all'interno delle voci "mass media e spettacolo" e "costume e società". Importante rilevare che l'attenzione rivolta al locale ha riguardato, con 28 ore e 32 minuti, più della metà del tempo totale dedicato all'informazione. Un dato significativo nell'esprimere una vicinanza concreta alle ragioni del territorio, pur nelle sue differenti articolazioni ed espressioni.



## 4.2 Convegni

**L'uso del web e dei social in Trentino.** Sulla base dei risultati di una ricerca organizzata dal Corecom in collaborazione con Confindustria, Camera di Commercio, Associazione artigiani, Confcommercio, Federazione delle Cooperative, Trentino Network, Provincia autonoma di Trento, e condotta da Swg, nel mese di aprile a Palazzo Roccabruna si è tenuto un convegno introdotto dagli interventi di Buzzi, Bort e Rossi. I dati, illustrati da Grassi di Swg hanno rivelato un mondo in veloce evoluzione, dove i nuovi media si aggiungono e non sostituiscono quelli vecchi ma nel quale il gap generazionale tra off line e online è evidentissimo.



L'intervento di Martini, dell'Università di Trento, ha posto l'accento sulle minacce ed opportunità offerte dalle tendenze evolutive del social marketing che hanno messo in discussione il vecchio modello di comunicazione. Nella tavola rotonda moderata da Ghezzi sono intervenuti a portare la loro esperienza, accanto a Bort per la Camera di Commercio, Cristofolini (Confindustria), de Laurentis (Artigiani), Carli (Federazione Cooperative), Zorer (Trentino Network) e Nicoletti (dirigente generale Pat), che si sono confrontati sulla propria esperienza personale e di lavoro nell'utilizzo dei media. Sul convegno e i risultati dell'indagine è stato pubblicato il Quaderno nr.10 - della collana Corecom Report - dal titolo: "L'uso del web e dei social in Trentino".

**Conferenza provinciale dell'Informazione 2017.** La Legge provinciale sugli interventi di promozione dell'informazione ha assegnato al CoReCom il compito di organizzare e di convocare una conferenza annuale sull'informazione "per l'analisi dell'evoluzione del settore" e "aperta a tutte le imprese destinatarie degli interventi". Si è trattato di un'iniziativa molto stimolante perché per la prima volta ha messo a confronto gli attori del sistema informativo provinciale rispetto alle varie problematiche che riguardano il ruolo svolto dai media sul territorio. L'ottica organizzativa della prima Conferenza provinciale, svoltasi al Muse nel mese di ottobre ed introdotta da Dorigatti e Buzzi, ha visto una prima parte dei lavori rivolti ad una riflessione sulle tendenze evolutive dei sistemi medial, non solo trentini ma anche in una prospettiva nazionale ed internazionale. È stata posta l'attenzione sui cambiamenti radicali che le nuove tecnologie hanno comportato nell'organizzazione mediale, dal punto di vista tecnico ma anche dal punto di vista dell'impatto sui contenuti, sul modo di fare informazione, sul modo di percepirla e di utilizzarla da parte del pubblico (interventi: Morcellini e Nasti dell'Agcom, Grassi di SWG, Diasio di AMARC). La seconda parte del programma, realizzata attraverso un'intervista pubblica ad alcuni esponenti significativi del mondo informativo locale, ha riguardato invece una discussione sui temi aperti, con una valutazione dei partecipanti sulla Legge provinciale oggetto di dibattito (partecipanti: Demarchi, Angeli, Saiani, Rangoni, Pianesi, Franchi, moderatore Paissan). Interventi conclusivi del mondo politico rappresentato da Civettini e Daldoss. Sulla prima conferenza provinciale dell'informazione è stato pubblicato il Quaderno nr.11 della collana Corecom Report.



**Festival della Meteorologia. Tavola rotonda “Comunicare la meteorologia nei media, su internet, nella scuola e nella società: opportunità e rischi”.** In occasione della terza edizione del Festival della Meteorologia, tenutosi a Rovereto nel mese di novembre, il Corecom ha co-organizzato con l’Università di Trento una tavola rotonda sulla comunicazione metereologica. L’iniziativa ha visto la partecipazione del Comitato nell’ottica di offrire un contributo al miglioramento della qualità dell’informazione erogata sul territorio dai vari canali di comunicazione anche in un settore specifico, piccolo ma importante per l’ampia attenzione dedicata al pubblico dei media alle previsioni meteo. La tavola rotonda, introdotta da Zandonai, della Comunità della Vallagarina, e da Buzzi ha visto tra i relatori meteorologi, giornalisti, esponenti della protezione civile, educatori. Sui risultati della tavola rotonda sarà pubblicato prossimamente un Quaderno della collana Corecom Report.



### 5. Struttura di supporto e dotazioni logistiche del comitato

Il Consiglio provinciale aveva a suo tempo individuato per il Corecom una dotazione di personale con un pianta organica composta di quattro persone a tempo pieno per assicurare lo svolgimento delle attività proprie e delegate dall'Agcom. Purtroppo nel 2017 non è stato possibile completare la pianta organica e in corso d'anno la struttura di supporto si è avvalsa di due persone dipendenti del Consiglio provinciale a tempo pieno e una a comando da una Amministrazione comunale che però, concluso l'anno, si è trasferita ad altra amministrazione. Per gli aspetti relativi all'attività di definizione è stato attivato un rapporto di consulenza con un legale mentre per le problematiche di carattere tecnico, l'accordo di cui all'art. 16 della legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 istitutiva del Comitato consente allo stesso di avvalersi di personale della Provincia autonoma e di suoi enti funzionali.

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

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





## 6. Rendiconto delle spese relative all'attività del Corecom

**Art. 15. comma 2 lett. b) della L.P. 16 dicembre 2005, n. 19 - anno 2017**

Le spese relative all'attività del Comitato provinciale per le Comunicazioni sono state sostenute dal Consiglio provinciale e dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni con il trasferimento di risorse per la gestione delle materie delegate che per l'anno 2017 è ammontato alla somma di € 59.300,00.

La seguente tabella riporta gli impegni di spesa di competenza dell'anno 2017:



Attività proprie		Attività delegate	
Indennità di funzione e di trasferta dei componenti del Comitato	€ 131.522,10	Spese attività in delega del Comitato provinciale per le Comunicazioni	€ 3.277,45
Versamento IRAP	€ 11.005,64		
Prestazioni professionali e specialistiche	€ 1.040,00	Prestazioni professionali e specialistiche	€ 2.460,08
Spese per organizzazione di eventi ed iniziative	€ 8.146,01	Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 6.222,00
Spese per attività di monitoraggio dell'emittenza radio-televisiva locale	€ 10.980,00	Spese per il personale	€ 12.500,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 162.693,65</b>	<b>TOTALE</b>	<b>€ 24.459,53</b>





# Rapporto anno 2017

Quaderno a cura di Cinzia Destefani e Carlo Buzzi

<b>1. Attività di tutela e supporto ai cittadini e alle imprese</b>	<b>2</b>
1.1 Conciliazioni nelle controversie tra i gestori dei servizi di telecomunicazione e gli utenti	2
1.2 Istanze UG e udienze di conciliazione	7
1.3 I provvedimenti d'urgenza GU5	12
1.4 La definizione delle controversie GU14	12
1.5 Altre attività di supporto ai cittadini	14
1.6 La tutela dei minori	14
<b>2. Attività di vigilanza e controllo sul sistema della comunicazione</b>	<b>16</b>
2.1 Monitoraggi sul pluralismo socio-politico	16
2.2 Vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva locale	21
2.3 Vigilanza pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui media locali	21
2.4 Registro degli operatori di comunicazione (ROC)	22
<b>3. Attività di sostegno alle imprese</b>	<b>24</b>
<b>4. Attività di consultazione e di studio in materia di comunicazione</b>	<b>25</b>
4.1 Indagini	25
4.2 Convegni	28
<b>5. Struttura di supporto e dotazioni logistiche del comitato</b>	<b>31</b>
<b>6. Rendiconto delle spese relative all'attività del Corecom</b>	<b>32</b>
Art. 15, comma 2 lett. b) della L.P. 16 dicembre 2005, n. 19 - anno 2017	32



## I quaderni del Comitato Provinciale per le Comunicazioni

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





# CORECOM REPORT

I quaderni del Comitato Provinciale per le Comunicazioni



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

## **Corecom Report**

Supplemento n.1 al periodico Consiglio provinciale Cronache  
Anno XL, nr. 1 - marzo 2018  
edito dal Consiglio della Provincia autonoma di Trento.

## **Comitato provinciale per le Comunicazioni**

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