



*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 2023 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro**

## **PREMESSA**

### **PARTE PRIMA – Quadro generale**

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

### **PARTE SECONDA - Funzioni delegate dall'Agcom**

1. La conciliazione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni
2. Provvedimenti temporanei d'urgenza
3. Definizioni 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 TERZA - Funzioni proprie**

1. Le funzioni proprie e l'ampliamento delle stesse
2. Vigilanza sulla *Par condicio*
3. Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione

### **PARTE QUARTA - Iniziative anno 2023 e conclusioni**

## PREMESSA

Nel 2023 il Comitato provinciale per le Comunicazioni (di seguito Corecom) conclude il proprio mandato svolto nel corso della XVI legislatura del Consiglio della Provincia autonoma di Trento.

Un quinquennio nel quale il Corecom trentino è stato chiamato ad esercitare la essenziale funzione di garanzia nel sistema comunicativo locale, con l'obiettivo di assicurare il massimo del pluralismo e favorire la crescita produttiva, imprenditoriale e culturale delle emittenti e delle imprese multimediali dislocate sul territorio.

In questo campo il Corecom ha affiancato e sostenuto lo sforzo della Provincia e di altri molteplici soggetti, culturali, scientifici, imprenditoriali, per assicurare al Trentino un ruolo non marginale nei processi di innovazione tecnologica destinati a mutare in profondità nei prossimi anni il panorama economico, sociale e civile e le stesse abitudini quotidiane dei cittadini.

Il mandato che si conclude è stato un periodo ricco di novità per la comunicazione: dal punto di vista normativo ecco l'entrata in vigore del nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche (D.Lgs. n. 207/2021), del nuovo Testo unico dei servizi di media audiovisivo (D.Lgs. n. 208/2021), del Decreto legislativo che ha recepito la direttiva europea in materia di diritto d'autore (D.Lgs. 177/2021).

Per quanto attiene invece alle attività delegate, il 20 dicembre 2022 a conclusione di un anno intenso di lavori, con il coinvolgimento della Conferenza delle Regioni, della Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative regionali e di AGCOM - l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni - è stato approvato il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom dall'Autorità, valido dal 2023 al 2027. Un passaggio atteso e di grande rilievo per lo sviluppo dei rapporti fra le parti, con una determinazione esaustiva e puntuale delle peculiarità riconosciute ai Comitati, la definizione delle convenzioni bilaterali per il conferimento delle deleghe, l'istituzione del nuovo quadro finanziario e dei parametri di riferimento tabellari per l'assegnazione e la ripartizione delle risorse.

In breve, nell'esercizio del mandato si possono rilevare e così riassumere alcuni dati significativi delle attività trattate:

- concluse oltre 6000 istanze di conciliazione tra utenti e operatori delle comunicazioni dall'entrata in vigore della piattaforma "Conciliaweb", di cui 4800 accordi;
- conclusi n. 178 procedimenti di definizioni dall'entrata in vigore della piattaforma "Conciliaweb", di cui 73 accordi e 30 delibere del Comitato;
- gestite n. 62 richieste di operatori con sede legale nel Trentino, iscritte al ROC (Registro degli operatori della Comunicazione);
- istruite n. 137 domande di operatori dell'informazione richiedenti il contributo provinciale previsto dalla Legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 18 e ss.mm.

## 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 riguarda l’attività relativa all’esercizio delle materie delegate dall’Autorità;
- la terza 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”.

Il documento si conclude con una esposizione dei lavori e delle iniziative che il Corecom ha realizzato nel corso dell'anno 2023 e con alcune riflessioni relative al ruolo, alle funzioni ed alle potenzialità che il Corecom possiede.

### ***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.

Attualmente il Comitato provinciale per le Comunicazione è così composto:

- Presidente: Marco Sembenotti
- Componenti: Alessio Marchiori e Ulrike Huber.

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.

Quest'anno con il rinnovo degli organi provinciali - Presidente della Giunta provinciale e del Consiglio - svoltosi lo scorso 22 ottobre 2023 e il

Corecom è decaduto e svolge solo l'ordinaria amministrazione fino alla nomina del nuovo organismo.

### ***3. Resoconto attività svolta***

Nel corso del 2023 il Comitato ha sviluppato le sue attività in una molteplicità di ambiti. Nel corso dell'anno si è riunito a cadenza periodica presso la propria sede e talvolta anche da remoto in videoconferenza.

Nell'ambito delle proprie funzioni, nel 2023, il Corecom ha adottato il seguente provvedimento:

| <b>N.</b> | <b>DATA</b> | <b>OGGETTO</b>   |
|-----------|-------------|--|
| 1         | 12.07.2023  | Definizione della controversia GU14 LEONE MELCHIORI/ULTRACOMM INC. (ULTRACALL) |

Molto vasta e puntuale è stata altresì l'attività svolta sul piano nazionale, in un ruolo non solo di rappresentanza ma di partecipazione attiva alla fitta rete di incontri e confronti che hanno periodicamente messo allo stesso tavolo tutte le istituzioni statali legate al vasto mondo della comunicazione. Il Corecom della provincia autonoma di Trento, nella figura del Presidente, ha preso parte inoltre alle riunioni mensili con gli altri Corecom regionali promossi dal Coordinatore nazionale dei Corecom ed ha contribuito fattivamente al lavoro congiunto sviluppato coi diversi interlocutori su temi che hanno spaziato dalla tenuta dei rapporti istituzionali con l'Autorità di garanzia, la Conferenza e le Assemblee, alla gestione di tutte le varie funzioni delegate quali la risoluzione delle controversie fra operatori e l'utenza, la vigilanza sui sondaggi, la tutela dei minori attraverso i controlli dei palinsesti, l'azione di diffusione capillare della media-education, l'esercizio del diritto di rettifica, la conduzione del Registro degli Operatori, l'effettuazione dei monitoraggi dell'emittenza locale.



Su ognuno di questi temi è stata realizzata una prolungata opera di raffronto e approfondimento finalizzata a cogliere le diversità di soluzioni adottate da ogni Comitato. Un parallelo che, almeno in parte, ha consentito di uniformare e migliorare sia le procedure che gli esiti finali, elevando la qualità dell'azione di ogni realtà regionale.

Nel mese di marzo del 2023 si è tenuta a Roma la seduta di rinnovo delle cariche del Coordinamento Nazionale dei Presidenti Corecom che ha registrato l'elezione al ruolo di Coordinatore di Antonio Donato Marra, presidente della Basilicata.

**Alla carica di Vice-coordinatore nazionale è stato altresì nominato il Presidente Marco Sembenotti** che ha avuto modo così di condurre ai massimi elevati livelli di rappresentanza il Comitato della Provincia di Trento, il più piccolo fra i ventuno italiani!

Al di là del prestigio del riconoscimento personale, l'incarico ha anche comportato l'apertura alla partecipazione diretta del Vice-coordinatore nazionale ai tanti tavoli di lavoro e convegni specialistici organizzati sul territorio sia da Agcom che dai singoli Corecom. Ecco di seguito i principali appuntamenti del periodo 2023-2024 ai quali il Presidente Sembenotti ha avuto modo di prendere parte come relatore o uditoro in rappresentanza del Corecom di Trento:

- Roma - *Transazione dalla Tv digitale al DVB-T2*
- Milano - *Smart Tv revolution: trasformazione tecnologica e consumi*
- Salerno - *Stati Generali delle comunicazioni*
- Roma - *Forum Pubblica Amministrazione / Authority*
- Milano - *Protocollo d'intesa fra Corecom e Garante Privacy*
- Saint Vincent - *Controversie utenti vs fornitori Ecosistema digitale*
- Bologna - *Algoritmi, I.A. generativa e il futuro dei media*
- Roma - *RadioTv Forum2023 di Aeranti-Corallo*
- Giffoni - *Corecom/Giffoni Film Festival: Media Education*
- Firenze - *Progetto Patentino day*
- Roma - *Rai per Sanremo '24: Corecom introducono la Giuria delle Radio*
- Roma - *Violenza della rete, Violenza nella rete*
- Matera - *Firma protocollo intesa Corecom - Garante GPDP*

- Roma – Incontro con Commissario Agcom Massimiliano Capitanio
- Milano – Informazione e intelligenza artificiale: la sinergia
- Roma – Accordo Corecom - Coni su Linguaggio corretto nello Sport
- Palermo – Social media e influencer: il ruolo dei Corecom

Nel suo ruolo di Vice-coordinatore nazionale, il Presidente Sembenotti ha tenuto inoltre rapporti costanti con i vertici di Agcom e con tutte le figure di Garanzia di livello istituzionale incontrandosi fra gli altri con il Presidente dell’Autorità Giacomo Lasorella e con il Garante della Privacy Pasquale Stanzone. In tutto in un’ottica di collaborazione il più possibile operativa nei tanti campi di intersezione fra l’amministrazione pubblica e il mondo delle Comunicazioni.

#### ***4. 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 2023 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 2023:

| <i>Attività proprie</i>  | <i>Attività delegate</i>   |
|--|--|
| Cap. 10220<br>Indennità di<br>funzione e di<br>trasferta dei<br>componenti del<br>Comitato € 60.669,55 | Cap. 10250<br>Spese attività in<br>delega del<br>Comitato<br>provinciale per le<br>Comunicazioni € 45,02       |
| Cap. 10222<br>Versamento IRAP € 4.451,55   | Cap. 10254<br>Versamento<br>IRAP € 0   |
| Cap. 10221<br>Prestazioni<br>professionali e<br>specialistiche € 0                                     | Cap. 10252<br>Prestazioni<br>professionali e<br>specialistiche € 0   |
| Cap. 10223<br>Spese per<br>organizzazione di<br>eventi ed<br>iniziative € 0                            | Cap. 10251<br>Spese per attività<br>di monitoraggio<br>dell'emittenza<br>radio-televisiva<br>locale € 9.699,00 |
| Cap. 10224<br>Spese per attività<br>di monitoraggio<br>radio-televisivo € 0                            | Cap. 10253<br>Spese per il<br>personale € 56.881,99  |
| <b>TOTALE € 65.121,10</b>  | <b>TOTALE 66.626,01</b>  |

## **PARTE SECONDA - Funzioni 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***

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.

Tale attività comprende il tentativo di conciliazione (UG), il provvedimento d'urgenza (GU5) e la definizione (GU14).

Dal luglio 2018 la gestione del contenzioso riguardante la telefonia avviene su una piattaforma dedicata “Conciliaweb”, attraverso la quale l’utente può attivare un contenzioso nei confronti degli operatori di telecomunicazione. Dal 1° marzo 2021 l’accesso può avvenire soltanto con lo SPID o la CIE (Carta di identità digitale).

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.

Anche nel 2023, in linea con il trend che si registra a livello nazionale, si deve attestare in Trentino una decrescita del numero delle istanze di

conciliazione presentate ed esaminate, con un calo che si aggira oltre le 200 istanze in meno rispetto all'anno precedente. Un andamento che prosegue ormai dal 2020 e che in un quinquennio ha visto praticamente dimezzare i numeri complessivi.

Nello specifico, durante l'ultimo anno sono pervenute n. 646 richieste così suddivise:

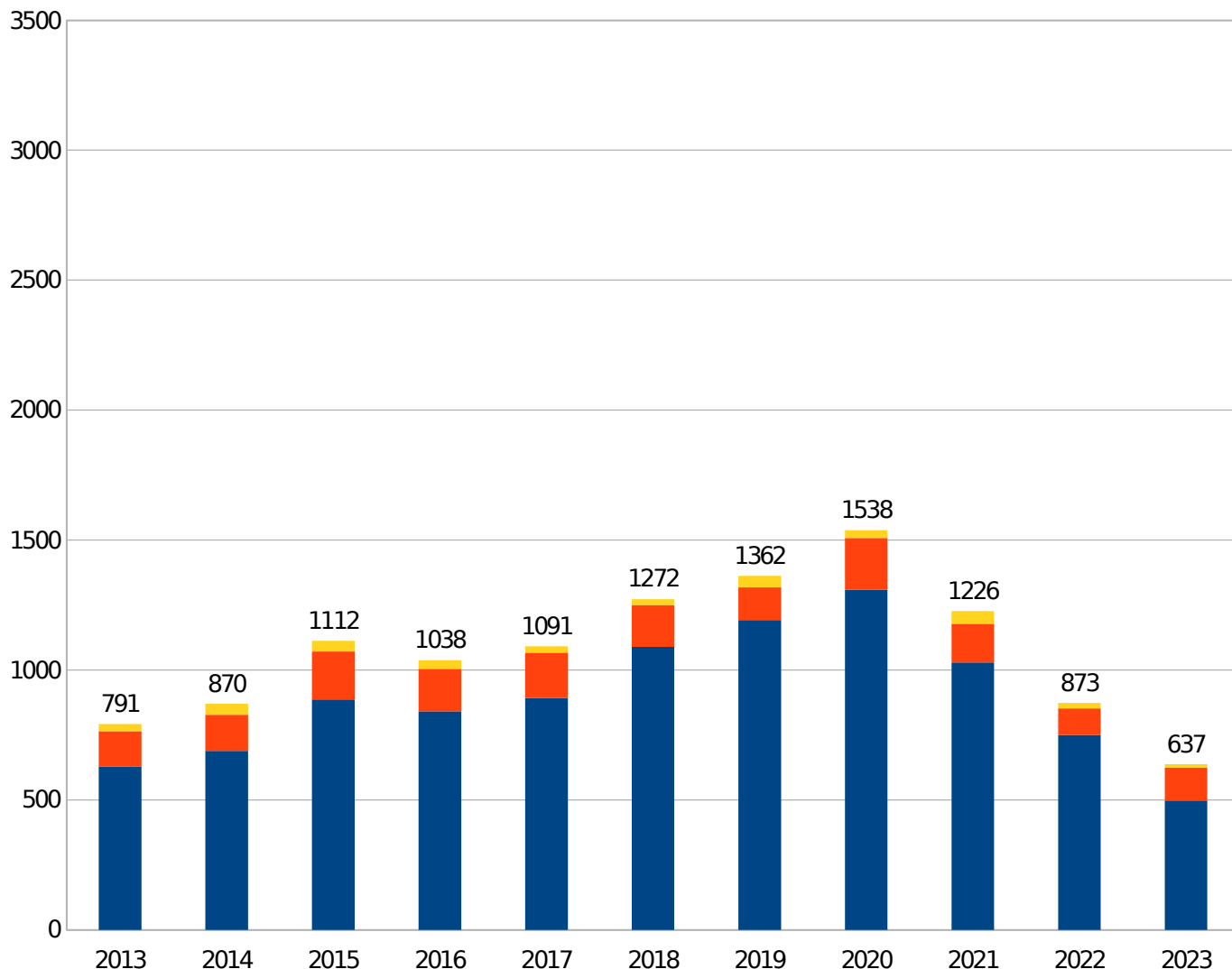
- 1) n. 633 istanze di conciliazione di cui n. 136 istanze di conciliazione semplificata e n. 497 istanze di conciliazione in udienza;
- 2) n. 13 domande di definizione.

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

Nel 2023 non è pervenuta però alcuna istanza di tale fattispecie.

Nella tabella si illustra il trend degli ultimi dieci anni di attività.

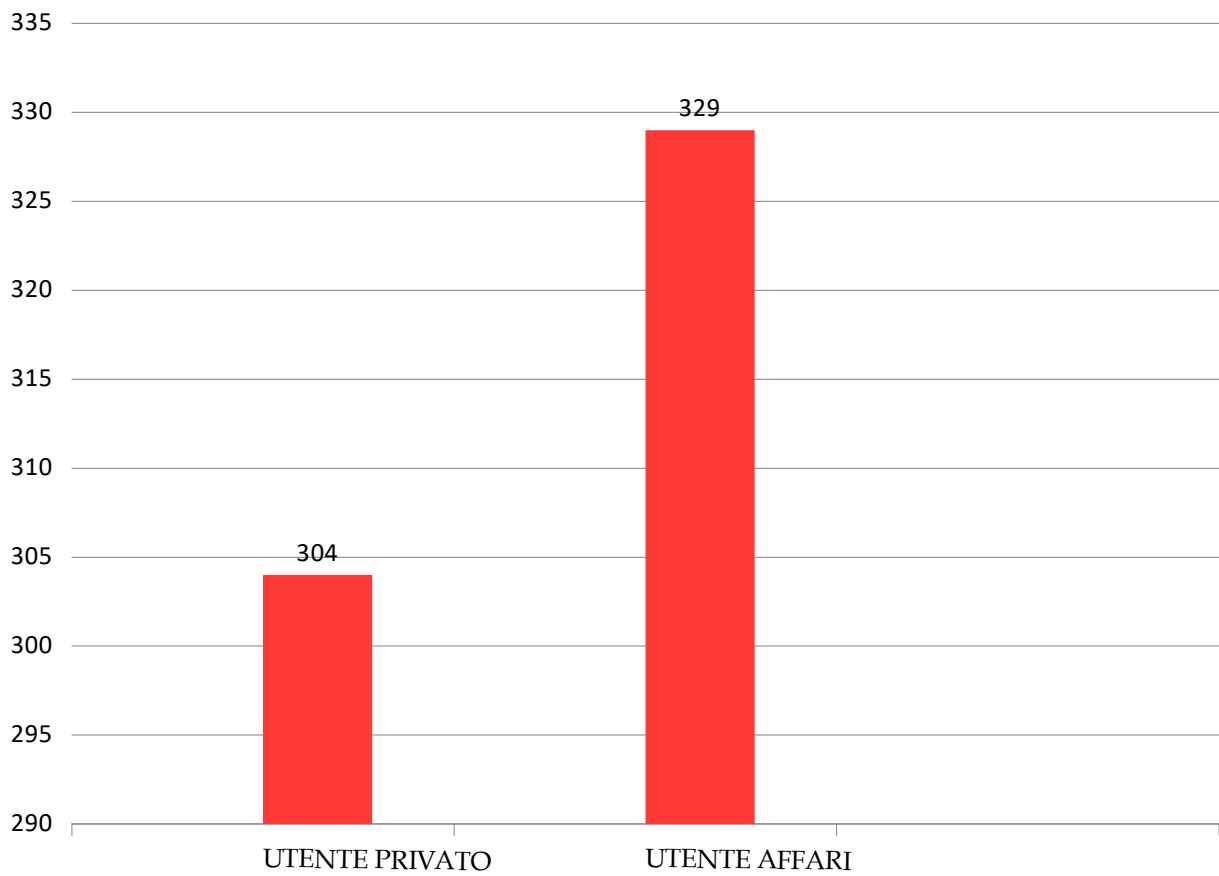
## IL TREND DELL'ATTIVITA' CONCILIATIVA



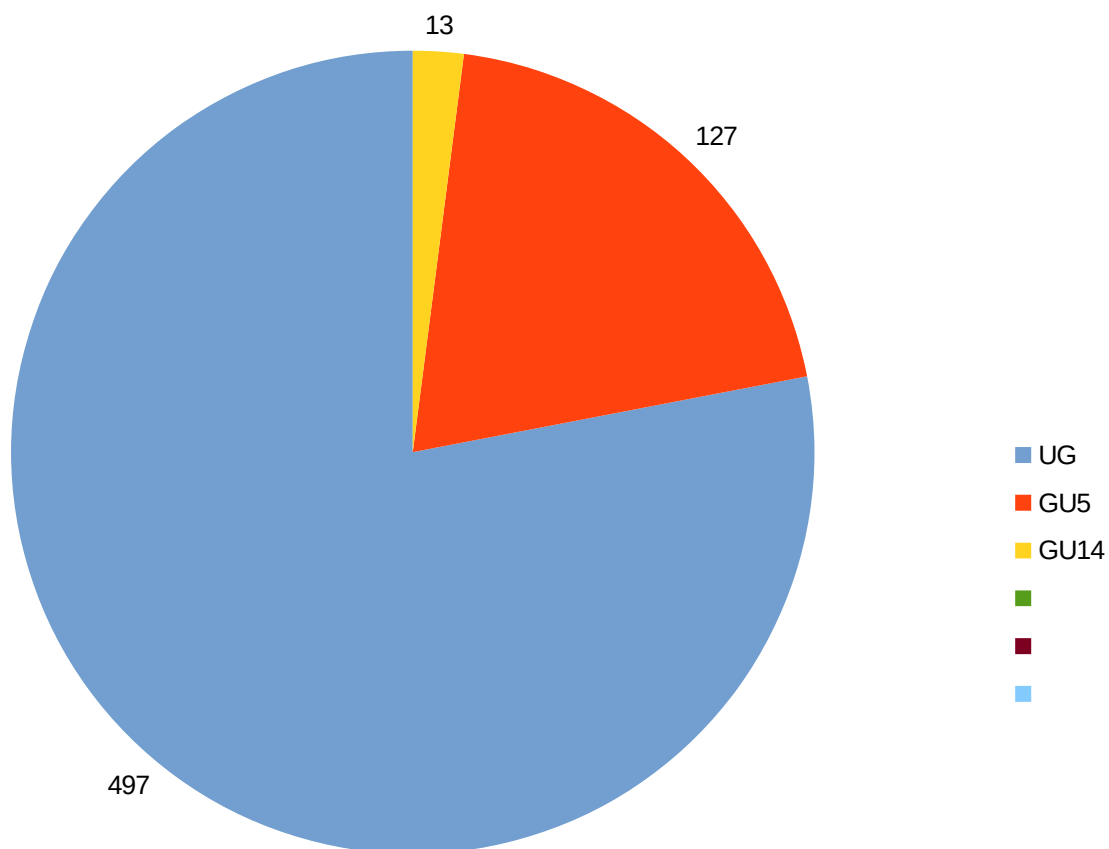
Nei grafici seguenti si possono osservare i dati dell'attività conciliativa svolta nell'anno 2023: la tipologia dell'utente, il numero di istanze di conciliazione pervenute (UG), i provvedimenti d'urgenza (GU5), le definizioni (GU14) e, da ultimo, l'andamento dell'attività mese per mese.



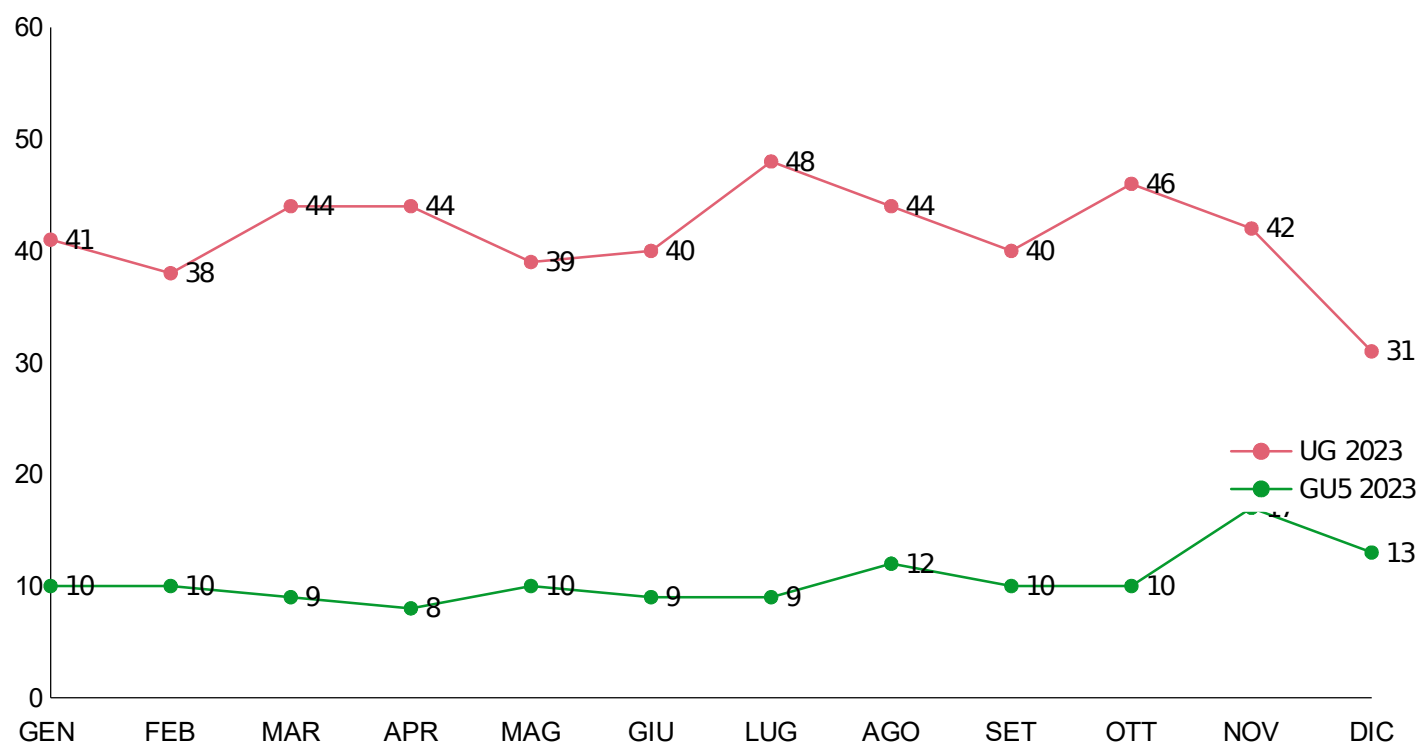
## UTENTE PRIVATO - AFFARI



**CONCILIAZIONI ANNO 2023**  
Istanze pervenute dal 01/01 al 31/12/2023



## UG e GU5 - ISTANZE PERVENUTE Rapporto mensile - anno 2023



Nel corso del 2023 sono pervenute n. 136 istanze semplificate e n. 497 istanze in udienza.

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.

Presso il Corecom viene fornito agli utenti un servizio di assistenza puntuale e minuzioso sulla presentazione delle istanze, servizio praticato sia attraverso l'online che il contatto telefonico. Il tutto al fine di garantire alla collettività risposte sempre più veloci ed efficaci, con una particolare attenzione riservata all'utente privo di una connessione internet (utente debole).

L'attività conciliativa nel corso dell'anno 2023 ha determinato un recupero monetario di € 149.431,35 , a titolo di rimborso di somme non dovute e/o di indennizzi, riferite sia all'attività di primo che di secondo livello.

Nello svolgimento di tale compito è emerso che i disservizi più frequentemente contestati riguardano:

- a) i casi di migrazione: la carente informazione dell'operatore all'utente in merito a ritardo di attivazione del servizio, al distacco della linea, alle tempistiche di risoluzione del problema;
- b) il mancato rilascio del numero e la conseguente impossibilità per l'utente di passare ad altro operatore;
- c) il disconoscimento di contratti attivati telefonicamente;
- d) l'attivazione di piani tariffari differenti rispetto a quelli che erano stati scelti dall'utente;
- e) la mancata o tardiva gestione della disdetta;
- f) il malfunzionamento della linea, in particolare modo a riguardo della copertura dei dati.

Per il 2023 le risultanze dell'attività conciliativa sono così rappresentate:

| Conciliaweb<br>dal 1 gennaio al 31 dicembre<br>2023            | Istanze semplificate | Istanze in udienza |
|--|----------------------|--------------------|
| Istanze pervenute  | 136                  | 497                |
| Istanze in negoziazione o istruttoria                          | 3                    | 0                  |
| Istanze in attesa di udienza                                   | 0                    | 12                 |
| Istanze concluse con accordo                                   | 97                   | 362                |
| Istanze concluse con mancato accordo                           | 0                    | 21                 |
| Istanza concluse per mancata comparizione utente e/o operatore | 0                    | 0                  |
| Istanze inammissibili e/o archiviate d'ufficio o dall'utente   | 35                   | 115                |

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 271 casi (54,53%). A seguire **Wind Tre Spa** con 142 casi (28,58%), **Vodafone Italia Spa** con 109 casi (21,94%), **Fastweb** con 115 casi (23,14%). Molto inferiori i dati delle altre compagnie telefoniche come si evidenzia nel grafico di seguito riportato.

OPERATORE CONTESTATO - ISTANZE UG periodo 01/01 -  
31/12/2023

 TIM SPA - 271 -

 WIND TRE SPA - 142 -

 VODAFONE ITALIA SPA - 109 -

 FASTWEB SPA - 115 -

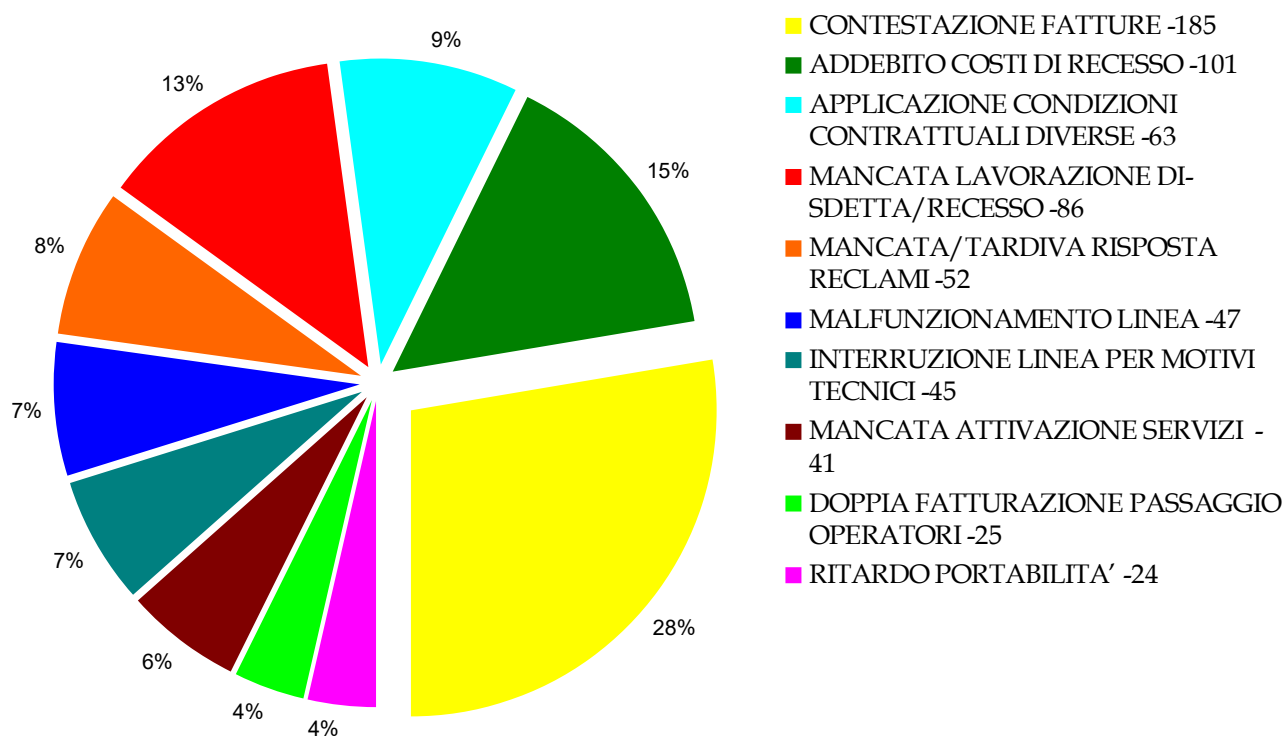
 IRIDEOS - 10 -

 ULTRACOMM - 4 -

 ALTRO - 10 -

Analizzando le tipologie oggetto delle controversie presentate, emerge che la casistica più frequente è quella relativa alla contestazione delle fatture (riguarda il 28% delle questioni), seguita dall'addebito dei costi di recesso (15%), dalla mancata lavorazione della disdetta effettuata (13%), dall'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite (9%) e via via tutte le altre casistiche come meglio specificate nel grafico di seguito riportato.

## TIPOLOGIA DISSERVIZIO - ISTANZE UG periodo 01/01 - 31/12/2023



### *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.

Nel 2023 sono state presentate n. 127 istanze GU5 per la riattivazione dei servizi di telecomunicazione con le relative risultanze evidenziate nel prospetto che segue.

| Conciliaweb<br>dal 1 gennaio al 31 dicembre 2022 | Provvedimenti d'urgenza<br>(GU5) |
|--|----------------------------------|
| Istanze GU5                                      | 127                              |
| Istanza in istruttoria                           | 10                               |
| Istanze inammissibili e/o archiviate             | 8                                |
| Procedimenti archiviati                          | 127                              |
| Procedimenti emessi                              | 2                                |

### ***3. 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, 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.

Nell'anno 2023 anche le istanze di definizioni hanno subito una contrazione rispetto agli precedenti, decremento determinato sicuramente dal minor numero di UG presentati ma anche da un efficace risultato del lavoro svolto in primo livello.

Per l'anno 2023 si sono registrati i seguenti dati:

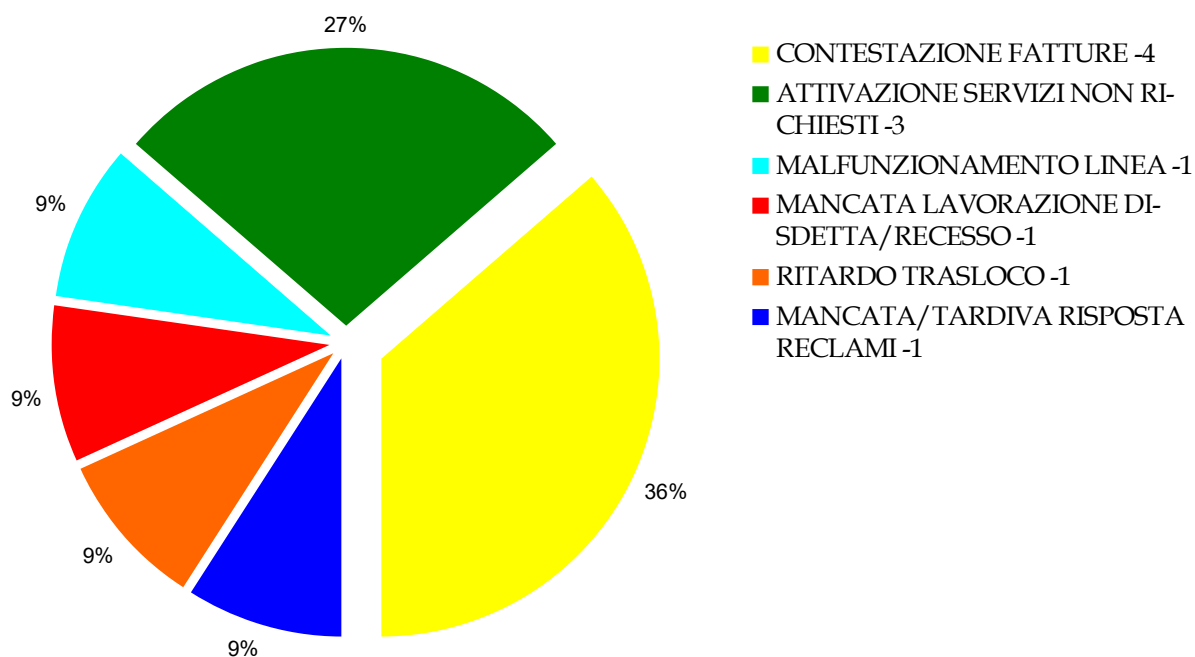


| Conciliaweb<br>dal 1 gennaio al 31 dicembre 2023                   | Definizioni (GU14) |
|--|--------------------|
| Definizioni pervenute  | 13                 |
| Definizioni in istruttoria o in attesa di udienza                  | 3                  |
| Definizioni concluse con accordo                                   | 4                  |
| Definizione con adozione delibera Corecom                          | 1                  |
| Definizioni inammissibili e/o archiviate d'ufficio o dall'utente * | 5                  |

(\*) 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.

Nella maggioranza delle istanze, gli operatori coinvolti risultano essere WindTre Spa e TIM Spa, mentre le tipologie di disservizi più frequenti attiene alla contestazione delle fatture, l'addebito dei costi di recesso, le applicazioni contrattuali differenti rispetto a quelle pattuite, l'attivazione di servizi non richiesti, la mancata risposta ai reclami presentati.

**- TIPOLOGIA DISSERVIZIO - GU14**  
**Istanze pervenute dal 01/01 al 31/12/2023**



**OPERATORE CONTESTATO - GU14**  
**periodo 01/01 - 31/12/2023**

 WIND TRE SPA - 5 -

 TIM SPA - 3 -

 ULTRACOMM INC - 2 -

 FASTWEB - 2 -

 VODAFONE ITALIA SPA - 1 -

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

Fra le attività delegate dall'Agcom è prevista anche quella riguardante la vigilanza e il monitoraggio sulle emittenti televisive locali. 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.

A fine dicembre 2022, 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, per gli anni 2022 e 2023, delle emittenti televisive provinciali nonché i TG regionali della RAI (solo 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 stata individuata la settimana dal 13 al 19 novembre 2023.

L'analisi dei dati delle trasmissioni delle due emittenti locali, Rtrr e Trentino Tv nonché dei Tg Rai è attualmente in corso di svolgimento.

## 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 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.


Per quanto concerne all'adempimento relativo alla comunicazione annuale, nel 2023, nonostante solleciti e diffida inoltrati, cinque operatori non hanno 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 2023 sono rappresentate nella seguente tabella:

|  | Anno 2023<br>01/01-31/12 |
|--|--------------------------|
| Numero iscritti                                    | 203                      |
| Nuove iscrizioni                                   | 3                        |
| Domande d'iscrizione improcedibili e/o archiviate  | 0                        |
| Iscrizioni in fase di istruttoria                  | 0                        |
| Comunicazioni annuali                              | 194                      |
| Richieste di variazioni d'ufficio                  | 2                        |
| Richieste cancellazioni                            | 6                        |
| Rilascio di certificazioni attestanti l'iscrizione | 0                        |

A fine 2023 le attività - più ricorrenti - svolte dai soggetti iscritti al Registro sono raffigurate nel grafico sottostante:

## TIPOLOGIA DI ATTIVITA' - OPERATORI ROC periodo 1/1 - 31/12/2023

 EDITORIA - 114 -

 CALL CENTER - 33 -

 PRODUTTORI DI PROGRAMMI E/O DI DISTRIBUZIONE DI PROGRAMMI TELEVISIVI - 20 -

 IMPRESE FORNITRICI DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA - 17 -

 FORNITORI SERVIZI MEDIA AUDIOVISIVI - 10 -

### ***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.

Nell'anno 2023 il Corecom non ha realizzato iniziative in questo ambito.

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

### ***7. 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.

A seguito di una verifica nel corso dell'anno 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.

La rettifica è effettuata entro quarantotto ore dalla data di ricezione della relativa richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi.

Qualora l'emittente non abbia effettuato la rettifica, l'interessato può inoltrare tale richiesta al Corecom affinché ne venga verificata la fondatezza e nell'eventualità ordinata la rettifica all'emittente televisiva. In caso di mancato adempimento, il Corecom trasmetterà all'Agcom, per competenza sanzionatoria, la relativa documentazione.

Il Comitato è delegato da AGCOM per i procedimenti di rettifica riguardanti il settore radiotelevisivo locale.

Nell'anno 2023 al Comitato non è pervenuta alcuna richiesta di verifica dell'applicazione dell'esercizio del diritto di rettifica ai sensi delle disposizioni dell'art. 32 - quinquies del TUSMAR.



## **PARTE TERZA - Funzioni proprie**

### ***1. Le funzioni proprie***

La delibera n. 53/99 dell'Autorità per le garanzie nella 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.

Nel corso dell'anno nella Provincia di Trento si è svolta la consultazione elettorale per l'elezione del Presidente della Giunta e del Consiglio provinciale di Trento, il 22 ottobre 2023.

In tale periodo il Corecom ha messo in campo una efficace attività di consulenza sul territorio a tutti i soggetti coinvolti in questa campagna

elettorale, sia emittenti radiotelevisive che soggetti politici. Sono pervenute svariate richieste anche da singoli cittadini, da candidati e da stakeholders ai quali sono state fornite assistenza e ausilio, evitando per quanto possibile l'apertura di controversie a favore di un'opera di mediazione rigorosa e dirimente. Non è pervenuta alcuna segnalazione di violazione della normativa vigente.

In vista dell'appuntamento elettorale provinciale, il Corecom ha avuto occasione, inoltre, di supportare il locale Ordine dei Giornalisti nell'organizzazione di un momento formativo specialistico, tenutosi ad inizio settembre presso l'Hotel Trento, nel quale sono stati descritti e spiegati agli operatori dell'informazione i molteplici aspetti normativi e comportamentali legati alla legge 28/2000 sulla par condicio.

A condurre il seminario per il Corecom sono stati il Presidente del Comitato **Marco Sembenotti** e i due colleghi dell'Emilia-Romagna presidente **Stefano Cuppi** e del Veneto Presidente **Marco Mazzoni**, particolarmente esperti in materia. Oltre settanta sono risultati i partecipanti fra giornalisti delle televisioni, radio, carta stampata e uffici stampa e da tutti è stata espressa piena soddisfazione per un incontro che ha chiarito le tante problematiche legate soprattutto all'interpretazione dell'articolo 9 della legge 28/2000, relativo ai limiti imposti alla comunicazione istituzionale nei periodi elettorali.

### ***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.

Nel 2023 il Regolamento che disciplina tale fattispecie è stato 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) 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 QUARTA - Iniziative anno 2023 e conclusioni**

Anche nell'anno appena trascorso, ultimo del proprio quinquennio di mandato, 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 agire nel ruolo di terzietà quale garante del sistema della comunicazione audiovisiva operando il controllo e la prevenzione richieste, con l'obiettivo di assicurare il massimo di pluralismo e di rispetto delle regole.

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 quanto attiene al lavoro di risoluzione delle controversie fra cittadini e operatori telefonici l'obiettivo, totalmente centrato, è stato quello di ripetere i numeri di intervento risolutivo degli ultimi anni, garantendo soddisfazione piena all'utenza sia come risposte positive che come tempistiche. Non si può però tacere la difficoltà operativa nella quale si è costantemente trovato a causa della cronica, pesante, **carezza di personale** che ha dovuto registrare. Il numero dei dipendenti in forza all'ufficio è ridotto da tempo a tre sole unità, due delle quali part time! Il tutto mentre l'utenza avanza richieste di azione sempre più complesse e numerose, con aspettative che gli ottimi risultati degli anni scorsi hanno reso inevitabilmente elevate. Una situazione di difficoltà che questo Comitato ha fatto presente più volte ma che non è stata risolta e che a lungo andare non potrà non compromettere la buona operatività della struttura.

Sul fronte delle iniziative che erano state previste e che sono state portate a compimento nell'anno 2023 va segnalata innanzitutto la **Conferenza dell'informazione** che si è tenuta lo scorso mese di marzo. Trattasi di un confronto fra Operatori della comunicazione ed Amministratori pubblici previsto dalla legge a cadenza annuale ma che in realtà negli anni passati è stato poco sentito e scarsamente utilizzato da ambo le parti, anche perché allora non appariva così importante una revisione a carattere annuale della normativa di settore, sia essa il testo di legge o il suo regolamento d'attuazione.

Quest'anno però, alla luce anche della pesante congiuntura dovuta all'impennarsi dei costi energetici, quasi tutte le imprese del settore hanno visto incupirsi le prospettive economiche chiedendo quindi a gran voce all'Ente pubblico un sostegno concreto ed urgente. Ecco che d'incanto la Conferenza ha ritrovato una ragion d'essere ben specifica, imperniata sulla

richiesta di una revisione del regolamento attuativo della legge provinciale n. 18 del 2016 dedicata agli interventi di promozione dell'informazione in provincia. In Sala Aurora a Palazzo Trentini sono così convenuti numerosi e attenti gli operatori locali della comunicazione, interessati a dialogare con il mondo politico rappresentato dall'Assessore allo sviluppo economico Achille Spinelli. Sul tavolo sia i problemi generali legati sia ad una evoluzione tecnologica che si sviluppa e muove in maniera assai più rapida dell'impianto normativo, che quelli particolari derivanti da recenti scelte europee quali ad esempio lo stop all'utilizzo degli Analytics di Google nella rilevazione dei dati statistici web, decisioni che si riflettono direttamente sull'applicazione della L.P. 18/2016. Dalla Conferenza sono dunque scaturiti input importanti anche per il tramite del Corecom, il quale ha accettato una nuova impostazione della sua veste di "controllore". Ciò ha portato nei mesi scorsi all'introduzione di significative variazioni al regolamento attuativo della legge, garantendo una copertura contributiva rafforzata all'intero sistema locale della comunicazione.

Tra le "mission" che il Comitato si era riproposto di raggiungere entro il termine del mandato vi era poi quello di stimolare alcune importanti **modifiche legislative** della legge istitutiva del Corecom trentino, la L.P. 19 del 16 dicembre 2005. Modifiche certamente migliorative di un impianto normativo poco organico e per certi versi pure incoerente, che andavano nella direzione proposta a livello nazionale dal Coordinamento dei Corecom e che tante altre realtà regionali hanno fatte proprie negli ultimi anni.

L'obiettivo in sede locale è stato raggiunto solo parzialmente giacché un'unica proposta ha trovato accoglimento ed ha passato il vaglio dell'aula: riguarda la variazione dell'art.12 della legge laddove si è dato corso ad un ampliamento delle funzioni che il Corecom può esercitare all'interno dell'ambito definito "proprio". Altre e più incisive variazioni sarebbero in realtà state necessarie: l'auspicio è che in un futuro non lontano possano trovare concretizzazione, sì da dare all'impianto strutturale Corecom del

Trentino quella considerazione e quella capacità di movimento che meriterebbe.

Sul tema va detto che dai periodici confronti in sede di Coordinamento nazionale dei Presidenti, è emersa forte l'esigenza di un'azione che renda più omogenei i vari ordinamenti regionali, che attualmente divergono in modo spesso marcatissimo fra un territorio e l'altro. Già da tempo è stato avviato un confronto con i vertici delle Conferenze delle Regioni e delle Assemblee per addivenire all'istituzione di una legge quadro che fissi dei parametri comuni per eliminare le troppe diversità ora rilevabili. La strada per giungere ad una soluzione comune, accettata da tutti ed in grado di superare i singoli interessi, appare però assai lunga ed irta di difficoltà per i troppi particolarismi che permeano le singole regioni.

Delle altre iniziative che erano in cantiere e che nel 2023 hanno avuto realizzazione si segnalano a livello di funzioni proprie il **Seminario sulla Par Condicio** organizzato in collaborazione con l'Ordine regionale dei Giornalisti a settembre e che per gli stessi ha avuto valenza di corso di formazione professionale con attribuzione dei relativi crediti. Ospiti e apprezzati relatori

dell'incontro sono stati i vertici di tre diversi Comitati: Sembenotti per il Trentino, Cuppi per l'Emilia Romagna e Mazzoni per il Veneto. Grazie anche alle esperienze personali acquisite "sul campo", i tre presidenti hanno potuto offrire testimonianza non solo teorico/giuridica ma anche pratico/applicativa di una norma fra le più discusse e complesse del contesto democratico legato al momento elettorale: la legge 28 del 2000. I procedimenti che tale norma impone rappresentano una delle funzioni più importanti ed impegnative di quelle in capo ai Corecom, i quali hanno l'obbligo di entrare in azione con tempestività ed immediatezza su ogni segnalazione di abuso, al fine di permettere il ripristino più sollecito possibile delle condizioni di parità richieste dal legislatore. Il seminario è stato quindi un'occasione sicuramente utile per esplicitare agli operatori dei media sia le varie casistiche di infrazione che la modalità di intervento.



Sempre in tema di funzioni proprie, in corso d'anno il Comitato ha lavorato attorno al progetto editoriale avviato già da tempo riguardante la stesura di una pubblicazione sulla **Storia del giornalismo trentino**, un'opera che era stata messa in cantiere per completare la serie di volumi uscita a cavallo degli anni Duemila e ripercorrenti la nascita e lo sviluppo dei media locali lungo i secoli. Poiché mancava l'aggiornamento relativo all'ultimo ventennio, peraltro ricco come non mai di trasformazioni nel settore della comunicazione, il Comitato in collaborazione diretta con la Fondazione Museo Storico del Trentino si è adoperato nella ricerca, nella raccolta, e nella redazione di contributi realizzati dai tanti attori del mondo dell'informazione provinciale, in modo da approntare una pubblicazione che potesse costituire il quarto volume dell'opera. Il progetto, purtroppo, non è giunto a realizzazione un po' per le complessità burocratiche legate al finanziamento del lavoro, un po' per le difficoltà incontrate nel rispetto dei tempi di preparazione dei testi. L'auspicio a questo punto è che l'iniziativa non venga lasciata cadere e che anche la parte del lavoro effettuato, piuttosto corposo, non vada perduta.

Sorte analoga ha purtroppo avuto anche l'altro progetto, sempre legato al mondo della comunicazione locale, ideato e messo a programma dal Comitato un paio di anni fa, riguardante la **Storia delle televisioni private in Trentino**. L'opera, proposta intendeva raccontare, attraverso la creazione di un video-documentario, la nascita e lo sviluppo delle emittenti tivù in provincia di Trento, studiandone l'evoluzione degli assetti e la trasformazione dei palinsesti nel tempo. L'iniziativa si sarebbe sviluppata attingendo direttamente dai ricchi archivi provinciali oltreché da quelli privati delle televisioni ancora in esercizio, costituendo al di là di tutto una preziosa raccolta di materiale non catalogato, non sfruttato e spesso in fase di deperimento tecnico irreversibile.

Anche questa proposta, come detto, non è andata a conclusione, dapprima per le difficoltà incontrate nell'inquadramento normativo (siffatta tipologia di attività non era infatti prevista fra le funzioni proprie del Corecom, e solo con la modifica legislativa di inizio 2023 si è ottenuto di farla rientrare

nello spettro di operatività permesso), successivamente per problematiche legate ai tempi e alle modalità di finanziamento. Resta comunque anch'essa sul tavolo delle opportunità da realizzare in un futuro prossimo. Esattamente come rimane da concretizzare un'altra attività innovativa a suo tempo ideata e vagliata dal Comitato ma poi solo abbozzata a causa della difficoltà di affidamento interno dell'incarico: il **monitoraggio fotografico** dei soggetti istituzionali e politici locali, cioè il conteggio puntuale delle fotografie pubblicate in corso d'anno dai tre organi di stampa provinciali (L' Adige, Il T Quotidiano, Il Corriere del Trentino). Un computo di valenza non meramente statistica ma con evidenti implicazioni di "equilibrio editoriale" che specie in periodo di par condicio possono risultare assai delicate.

A chiusura del periodo quinquennale di mandato, in sede di bilancio non si può dunque trascurare il cruccio per i numerosi "colpi rimasti in canna" nell'attività promossa dal Comitato, sia sotto l'aspetto delle funzioni proprie che di quelle delegate.

Dovendo riassumere la situazione, va sottolineato come il primo limite che caratterizza il Corecom riguarda la scarsa riconoscibilità generale del suo ruolo: solo una parte decisamente minoritaria dei cittadini è a conoscenza della sua esistenza e dei suoi compiti. Un'inconsapevolezza che non esclude le istituzioni e gli stessi politici di professione, con la doppia conseguenza che il suo agire non viene né compreso né sostenuto. Si spiega così non solo la cronica carenza di personale in cui il Corecom si dibatte, ma pure l'assenza di una struttura adeguata all'importanza ed alla complessità delle funzioni svolte (che peraltro si sono moltiplicate a seguito della stipula del nuovo accordo quadro con Agcom).

La legge provinciale che lo regolamenta (LP 19/2005 e ss.mm.) non ne ha certamente agevolato l'operatività avendo ridotto il numero dei membri del Comitato, non avendo previsto alcuna figura direzionale ed avendo limitato al minimo le funzioni proprie esercitabili. Senza trascurare il fatto che l'impossibilità di rinomina di presidente e componenti cancella *tout court* la memoria storica della gestione e azzera la rete di rapporti e

relazioni instaurate sia a livello locale che nazionale, mettendo ogni volta i nuovi amministratori di fronte ad una realtà sconosciuta, da ricostruire completamente.

Assommando ai citati limiti strutturali e normativi la complessità della materia e l'indeterminatezza dei compiti, risulterà ben comprensibile come i risultati e i numeri operativi ottenuti da codesto Corecom nel suo mandato, riassunti nella Parte Seconda e nel riepilogo finale, possano essere considerati davvero straordinari. **Non dimenticando, inoltre, quanto il biennio 2020/2021 sia stato pesantemente condizionato e limitato dalla pandemia da Covid-19 che ha afflitto il mondo intero.**

Accanto al molto che è stato realizzato, è stata di fatto aperta la strada per sviluppare tante altre iniziative in parte abbozzate e in parte avviate, che spaziano da quelle catalogabili nelle funzioni proprie (i già menzionati prodotti editoriali storici ed il monitoraggio fotografico della stampa locale, la reintroduzione del premio letterario e dei quaderni Corecom, la creazione di un logo apposito, ecc.),

a quelle ricevute in delega dall'Autorità (l'alfabetizzazione mediatica nella scuola primaria, il patentino digitale, la campagna di contrasto a Cyberbullismo, bullismo e hate speech, la salvaguardia della web reputation, ecc.).

L'auspicio è che vengano concessi ai futuri Comitati gli strumenti per l'effettiva realizzazione di queste e di tante altre opportunità che i Corecom delle regioni vicine hanno fatto proprie da tempo. Significherebbe dare espressione e piena funzionalità ad un organismo dalle potenzialità evidenti, purtroppo finora non comprese e non valorizzate appieno.

## RESOCONTO DATI ATTIVITÀ' 2019 - 2023

### ATTIVITÀ PROPRIE

#### **Adozioni provvedimenti del Comitato**

Anno 2019 - n. 13

Anno 2020 - n. 5

Anno 2021 - n. 7

Anno 2022 - n. 5

Anno 2023 - n. 1

#### **Riunioni Comitato**

Anno 2019 - n. 13

Anno 2020 - n. 8

Anno 2021 - n. 6

Anno 2022 - n. 6

Anno 2023 - n. 1

### Par condicio

#### **Anno 2019**

a) Elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale del Comune di Tenno - 10 marzo 2019

b) Elezioni dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia - Elezioni suppletive alla Camera dei deputati nei collegi uninominali n. 04 e n. 06 della XXVIII circoscrizione Trentino Alto Adige - 26 maggio 2019

c) Elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale dei Comuni di Borgo Valsugana, Folgaria, Levico Terme, Terre d'Adige e Tione di Trento - 26 maggio 2019

d) Referendum consultivo per la fusione dei Comuni di Ronzone, Cavareno e Romeno - 22 settembre 2019

e) Elezioni del Sindaco e del Consiglio comunale dell'Altopiano Vigolana e di Garniga Terme - 17 novembre 2019

f) Referendum consultivo per la fusione dei Comuni di Ossana e Pellizzano - 17 novembre 2019

#### **Anno 2020**

a) referendum popolare confermativo - 20 e 21 settembre 2020 - con il quesito: «Approvate il testo della legge costituzionale concernente

"Modifiche agli articoli 56, 57 e 59 della Costituzione in materia di riduzione del numero dei parlamentari", approvato dal Parlamento e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana - Serie generale - n. 240 del 12 ottobre 2019» (Decreto del Presidente della Repubblica di data 17 luglio 2020 - pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 180 di data 18 luglio 2020);

b) elezione del Sindaco e del Consiglio comunale di 154 Comuni della Provincia autonoma di Trento - 20 settembre 2020 con eventuale ballottaggio il 4 ottobre 2020 (Decreto n. 33 del 13 luglio 2020 il Presidente della Regione Trentino Alto Adige – Sùdtirol).

#### **Anno 2021**

Non si è svolta alcuna campagna elettorale.

#### **Anno 2022**

a) Referendum in materia di giustizia - 12 giugno 2022 - (Decreti Presidente della Repubblica del 6 aprile 2022 pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 82 del 7 aprile 2022)

b) Elezioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica - 25 settembre 2022 (Decreto Presidente della Repubblica 21 luglio 2022, n. 97 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.169 del 21 luglio 2022);

c) Elezione del sindaco e del consiglio comunale di Lona-Lases -13 novembre 2022, con eventuale turno di ballottaggio previsto per il 27 novembre 2022.

#### **Anno 2023**

a) Elezione del Presidente della Giunta e del Consiglio provinciale di Trento - 23 ottobre 2023

### **Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione (Legge provinciale 7 dicembre 2016, n. 18 "Interventi a sostegno dell'editoria e dell'informazione")**

Anno 2019 - nr 18 domande pervenute ed istruite

Anno 2020 - nr 12 domande pervenute ed istruite

Anno 2021 - nr 22 domande pervenute ed istruite

Anno 2022 - nr 20 domande pervenute ed istruite

Anno 2023 - nr 17 domande pervenute ed istruite

**Totale domande istruite 2019/2023: n. 89**

## Conferenza dell'informazione

Anno 2019 – 25 novembre 2019

Anno 2020 – 9 dicembre 2020

Anno 2021 – rinviata ai primi mesi del 2022

Anno 2022 – non svolta

Anno 2023 – 22 marzo 2023

## ATTIVITÀ DELEGATE

### Attività conciliativa

#### Attività conciliativa

|                    | Istanze in udienza | Istanze semplificate | Definizioni |
|--------------------|--------------------|----------------------|-------------|
| Anno 2019          | 804                | 388                  | 44          |
| Anno 2020          | 1013               | 295                  | 30          |
| Anno 2021          | 783                | 246                  | 48          |
| Anno 2022          | 569                | 180                  | 21          |
| Anno 2023          | 497                | 136                  | 13          |
| <b>TOTALE</b>      | <b>3666</b>        | <b>1245</b>          | <b>156</b>  |
| <b>TOTALE</b>      |                    |                      |             |
| <b>COMPLESSIVO</b> | <b>5067</b>        |                      |             |

### Somme recuperate per l'attività di conciliazione (1° e 2° livello)

|                           |                       |
|---------------------------|-----------------------|
| Anno 2019                 | € 380.833,66          |
| Anno 2020                 | € 455.987,70          |
| Anno 2021                 | € 245.331,26          |
| Anno 2022                 | € 199.410,67          |
| Anno 2023                 | € 149.431,35          |
| <b>TOTALE COMPLESSIVO</b> | <b>€ 1.430.994,64</b> |

### **Operatori telefonici più coinvolti nel contenzioso**

|                   | TIM         | Vodafone   | WindTre    | Fastweb    |
|-------------------|-------------|------------|------------|------------|
| Anno 2019         | 640         | 240        | 211        | 86         |
| Anno 2020         | 550         | 222        | 157        | 77         |
| Anno 2021         | 495         | 260        | 199        | 99         |
| Anno 2022         | 325         | 160        | 123        | 115        |
| Anno 2023         | 271         | 109        | 142        | 115        |
| <b>TOTALE</b>     |             |            |            |            |
| <b>NR ISTANZE</b> | <b>2281</b> | <b>991</b> | <b>832</b> | <b>492</b> |

### **Tipologia disservizio più contestato**

|   | Anno<br>2019 | Anno<br>2020 | Anno<br>2021 | Anno<br>2022 | Anno<br>2023 |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Contestazione fatture                           | 25%          | 29%          | 32%          | 33%          | 28%          |
| Addebito costi di recesso                       | 16%          | 20%          | 19%          | 19%          | 15%          |
| Mancata lavorazione disdetta                    | 12%          | 7%           | 10%          | 11%          | 13%          |
| Applicazione condizioni<br>contrattuali diverse | 10%          | 11%          | 11%          | 9%           | 9%           |
| Attivazioni servizi non<br>richiesti            | 10%          | 9%           | 10%          | 8%           | 1%           |
| Malfunzionamento linea                          | 7%           | 9%           | 8%           | 9%           | 7%           |

### **Monitoraggio istituzionale**

Anno 2019 – nella verifica non è stata rilevata alcuna violazione

Anno 2020 – nella verifica è stata rilevata una violazione per entrambe le Tv locali monitorate

Anno 2021 – nella verifica non è stata rilevata alcuna violazione

Anno 2022 – nella verifica non è stata rilevata alcuna violazione

Anno 2023 – nella verifica non è stata rilevata alcuna violazione

### **Esercizio del diritto di rettifica**

Anno 2019 – nessuna segnalazione

Anno 2020 – nessuna segnalazione

Anno 2021 – nessuna segnalazione

Anno 2022 – nessuna segnalazione

Anno 2023 – nessuna segnalazione

## **Vigilanza sulla diffusione dei sondaggi**

Anno 2019 – nessuna segnalazione

Anno 2020 – nessuna segnalazione

Anno 2021 – nessuna segnalazione

Anno 2022 – nessuna segnalazione

Anno 2023 – nessuna segnalazione

## **Registro degli Operatori di Comunicazione – ROC**

|                           | <b>Richiesta di iscrizione</b> | <b>Richiesta di cancellazione</b> |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Anno 2019                 | 7                              | 7                                 |
| Anno 2020                 | 15                             | 11                                |
| Anno 2021                 | 14                             | 4                                 |
| Anno 2022                 | 14                             | 8                                 |
| Anno 2023                 | 3                              | 6                                 |
| <b>TOTALE COMPLESSIVO</b> | <b>53</b>                      | <b>36</b>                         |