

Consuntivo 2021

**Relazione sulle attività proprie
e delegate svolte dal Corecom
della Toscana nel 2021**

INDICE

1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2021

- 2.1 Attività ordinarie e ricorrenti derivanti dalla normativa nazionale, regionale e da compiti assegnati dal Consiglio e dalla Giunta
- 2.2 Attività di ricerca e monitoraggio
- 2.3 Attività convegnistica e seminariale
- 2.4 Comunicazione esterna

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2021

- 3.1 Premessa
- 3.2 Sintesi delle attività di vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni
- 3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione
- 3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2021
- 3.5 La definizione delle controversie

ALLEGATO 1 - Rendicontazione finanziaria 2021

QUADRO GENERALE

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 2021 ha rappresentato il quarto anno effettivo di attività per il Comitato nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 127 del 7 settembre 2017, che si è insediato il 19 settembre 2017 con la sua prima seduta. Il Comitato in carica è composto da Enzo Brogi, presidente, Cheti Cafissi, vice presidente, e i componenti Alberto Lapenna, Elettra Pinzani e Massimo Sandrelli. Il programma di attività 2021 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 14 del 9 dicembre 2020.

Il 2021 è stato, dunque, l'anno in cui, compatibilmente con le difficoltà legate alla prosecuzione dell'emergenza sanitaria iniziata a fine febbraio 2020, il Comitato ha dato continuità alle proprie linee programmatiche, con la realizzazione delle attività proprie previste dal Programma annuale, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.

Le sedute svolte dal Comitato sono state 19. Complessivamente, le delibere approvate sono state 133.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala che il 2021 ha segnato un marcato calo delle istanze di conciliazione presentate (7.442), con il -20,6% in meno rispetto all'anno precedente, e una più contenuta diminuzione delle istanze concluse (8.748), pari al -10,3% sul 2020. La differenza di oltre 1.300 istanze ha dunque consentito di recuperare l'arretrato, con una percentuale di accordi tra le parti all'80,2%.

Notevole impegno è stato profuso anche per la gestione delle altre funzioni delegate, con particolare riferimento alla definizione delle controversie, al registro degli operatori della comunicazione e ai monitoraggi sull'emittenza locale.

Un particolare impegno è stato infine riservato alla delega relativa all'attività di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, con la prosecuzione della sperimentazione del progetto del "Patentino digitale per l'uso consapevole del web e dei social".

1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2021 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari a euro 417.952,39 , di cui euro 245.276,32 per le attività proprie ed euro 172.676,07 per le attività delegate Agcom.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2021.

La struttura di supporto al Corecom è, dal marzo 2021, parte del Settore "Cerimoniale, eventi, contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al Corecom. Tipografia ", diretto dalla dott.ssa Cinzia Guerrini.

Per le attività di supporto al Corecom e per le attività delegate dall'Agcom relative alle attività di tutela dei minori, monitoraggio dell'emittenza televisiva locale e tenuta del Registro Operatori di Comunicazione sono stati impiegati:

- un funzionario di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa alta;
- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- una funzionaria di categoria D, per le attività di assistenza al Comitato, comunicazione e attività proprie;
- un collaboratore di categoria C per la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione.

Per le attività dell'ufficio conciliazioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa alta;
- quattro funzionarie di categoria D;
- una collaboratrice di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni, in part time al 50%;
- due collaboratrici di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze GU5.

Per le attività dell'ufficio definizioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- due funzionari di categoria D (una in servizio da novembre 2021);
- un collaboratore di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie, in telelavoro;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie;
-

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2021

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2021

Nel 2021 il Comitato si è riunito complessivamente 19 volte e ha prodotto 133 delibere.

I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni, sulla base degli obiettivi individuati nel programma di attività 2021.

2.1 Attività ordinarie e ricorrenti derivanti dalla normativa nazionale, regionale e da compiti assegnati dal Consiglio e dalla Giunta

Accesso radiofonico e televisivo regionale

Le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo sono disciplinate dalla L. 103/1975 e sue successive modificazioni, che sancisce il diritto di poter "accedere" alla programmazione televisiva o radiofonica, in spazi appositamente dedicati dalla RAI, ad associazioni senza fini di lucro, enti locali e forze politiche.

Il Corecom della Toscana ha regolamentato fin dall'inizio la materia e il regolamento vigente, approvato nel 2002 all'indomani dell'entrata in vigore della Legge regionale 22/2002 e modificato nel 2011, è teso a garantire il massimo pluralismo e a stabilire criteri ben definiti per valutare l'ammissibilità delle domande e per la redazione delle graduatorie trimestrali, oltre a consentire un miglioramento della qualità delle trasmissioni.

Nel 2021 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per l'election day del 3/4 ottobre, ammettendo complessivamente 104 soggetti.

Da segnalare, in questo ambito, il netto aumento delle domande di partecipazione dovuto all'attuazione del progetto di rilancio dei programmi dell'accesso in collaborazione con la sede regionale Rai e con il Master in Pubblicità istituzionale, comunicazione multimediale e creazione di eventi dell'Università degli Studi di Firenze, che ha consentito a 13 associazioni di realizzare altrettanti video promozionali.

Informazione, vigilanza, controllo, rendicontazione in materia di 'par condicio' in occasione dell'election day 2021

Nel 2021 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato le campagne per le elezioni amministrative e suppletive del 3/4 ottobre.

Il Corecom è stato impegnato come sempre nell'attività di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale, attivandosi su segnalazione.

Come nelle precedenti campagne elettorali e referendarie, il Corecom ha garantito una tempestiva attività di informazione verso le emittenti, i soggetti politici e referendari e l'Autorità, anche attraverso la posta elettronica e il sito del Corecom.

Il Corecom ha provveduto alla raccolta delle adesioni da parte delle emittenti radiotelevisive locali disponibili alla messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti e le richieste dei soggetti politici interessati alla trasmissione dei MAG. Ha curato l'istruttoria delle domande e proceduto al sorteggio dell'ordine di messa in onda. Infine, ha svolto gli adempimenti relativi al rimborso dei messaggi trasmessi. Le domande presentate nel 2021 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG sono state complessivamente n. 79 per un rimborso complessivo di € 55.742,00.

2.2 Attività di ricerca e monitoraggio

Il “Patentino digitale per l’uso consapevole del web e dei social”

L’attività di tutela dei minori nei confronti dell’uso di internet e delle nuove tecnologie della comunicazione più in generale è stata, come già accennato, oggetto di nuova delega attribuita da Agcom con la convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018 ed è quella che ha maggiormente caratterizzato anche il 2021, grazie alla prosecuzione in forma sperimentale del progetto “Patentino digitale per l’uso consapevole del web e dei social”, realizzato in collaborazione con Regione Toscana, Polizia postale, Istituto degli Innocenti e Ufficio scolastico regionale.

Il progetto del “patentino digitale” prevede la realizzazione nelle scuole secondarie di primo grado, e in particolare nelle classi prime, di un percorso formativo finalizzato a trasmettere agli studenti le competenze minime necessarie a navigare in rete e nei social network con consapevolezza e responsabilità. Al termine del percorso, che consiste in dieci ore di lezioni suddivise in cinque aree tematiche (competenze giuridiche, competenze psicologiche, competenze comunicative, competenze tecniche digitali e competenze economico-comportamentali) agli studenti viene rilasciato un patentino di “navigatore consapevole”. Ciascun percorso è preceduto da un incontro con gli insegnanti e uno con le famiglie, con l’obiettivo di fare sì che i ragazzi possano vedere negli adulti di riferimento delle figure che li possano sostenere nel percorso e consigliare su come muoversi in rete. Nel 2021 è stata completata la seconda sperimentazione in modalità di formazione a distanza in tre istituti comprensivi della Toscana: Chianciano Terme, Follonica e Cavriglia, tra l’ottobre 2020 e il marzo 2021 con un coinvolgimento di 78 studenti. Successivamente, sono state avviate le attività necessarie ad estendere dal 2022 il progetto del patentino a tutte le scuole secondarie di primo grado della Toscana, coinvolgendo studenti e insegnanti.

Comunicatore toscano dell’anno e premio alla migliore tesi di laurea in comunicazione

La Toscana è terra di talenti, di competenze e di eccellenze. Anche nel campo della comunicazione, tante e tanti sono i cittadini della nostra regione che si sono distinti per una particolare abilità nel veicolare messaggi, trasmettere immagini positive, raccontare la bellezza e i valori del territorio. Nel 2017 il Corecom ha istituito il riconoscimento pubblico “Comunicatore toscano dell’anno”, da assegnare ad una personalità che si sia distinta in un settore particolare grazie a spiccate capacità nel comunicare e divulgare, attraverso diversi canali, un tema, un messaggio di rilevanza sociale, un’immagine positiva della Toscana. Dopo le premiazioni di Elena Favilli (2017), Ilaria Bidini e Iacopo Melio (2018), Massimo Sestini (2019), Fuad Aziz e Francesca Sivieri (2020), nel 2021 il riconoscimento è andato a Agnese Pini, direttrice del quotidiano La Nazione. Il 20 dicembre 2021 si è svolta la cerimonia presso la Biblioteca della Toscana a Firenze, a cui sono intervenuti, oltre alla premiata, il Presidente del Corecom Enzo Brogi, il presidente del Consiglio regionale Antonio Mazzeo, oltre ad alcuni studenti del Liceo Machiavelli di Firenze. Nel corso dell’iniziativa, il Corecom ha premiato le due migliori tesi di laurea magistrale discusse nel corso dell’anno in materia di comunicazione, individuate tramite un bando pubblico. Vincitrici ex aequo sono risultate le dott.sse Arianna Buccero e Miriana Cascone, alle quali sono andati 2.000 euro lordi ciascuna, oltre alla pubblicazione dei lavori nella collana editoriale del Consiglio regionale della Toscana.

Manutenzione ed aggiornamento della mappatura della copertura del segnale digitale terrestre televisivo

La mappatura dei soggetti operanti sul territorio a titolo di operatori di rete e di fornitori di servizi di media audiovisivi e della loro copertura del segnale di trasmissione in digitale, completata a fine 2014 e messa a regime nel 2015, in collaborazione con l'Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni, è stata ulteriormente aggiornata nel mese di dicembre 2021 con un'attività di manutenzione dei dati. La nuova mappatura è stata trasmessa agli uffici interni di Giunta e Consiglio regionale per le attività di pianificazione delle campagne di comunicazione.

Censimento delle web tv, delle web radio e della web press in Toscana

Nel 2021 è proseguita l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, disponibile e implementabile direttamente dal sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione.

Monitoraggio sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle emittenti televisive locali della Toscana

La legge regionale 19/2011 (Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana) all'art. 3 prevede che il Corecom, nell'ambito delle attività di analisi della programmazione delle tv locali, svolga un monitoraggio finalizzato a verificare, particolarmente nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la presenza di contenuti contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Dopo i primi sei monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom, relativi alle settimane campione dal 2012 al 2020, nel 2021 sono state monitorate altre 12 emittenti toscane.

Toscana in spot 2021. Ritorno al futuro

Il 2021 è stato il nono anno del premio "Toscana in spot", lanciato nel 2013, che intende premiare i migliori messaggi promozionali televisivi e radiofonici realizzati in Toscana su tematiche specifiche. Dopo le edizioni dedicate al sociale (2013), al lavoro (2014), a internet e minori (2015), alla sicurezza stradale (2016), al contrasto al gioco d'azzardo patologico (2017), al contrasto alla violenza di genere (2018), alle istanze ambientali (2019), e alla ripartenza post Covid (2020), il 2021 è stato tematizzato sull'idea della Toscana del 2050.

Nel giugno 2021 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 15 ottobre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi realizzati sul tema della Toscana che vorremo vedere nel 2050. Finalità del bando era consentire, in particolare alle nuove generazioni, di esprimere la propria visione dello sviluppo della nostra regione dal punto di vista sociale, culturale, economico, ambientale, e altro.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 7 dicembre 2021 in Consiglio regionale e sui canali Facebook del Consiglio regionale e del Corecom. Tutti i video partecipanti sono stati inseriti sul canale YouTube del Corecom Toscana.

Premio alla migliore trasmissione televisiva locale "Fatto in Toscana"

Nel 2018 il Corecom ha inaugurato il concorso "Fatto in Toscana", rivolto alle televisioni locali del territorio, per premiare con 6.000 euro lordi la migliore trasmissione autoprodotta in Toscana. Il 12 marzo 2021 è stata annunciata la trasmissione vincitrice della terza edizione: "Resistenti. La comunità fa la forza" dell'emittente TVL di Pistoia. La quarta edizione del bando, con scadenza il 31

dicembre 2021, ha visto la partecipazione di 3 trasmissioni di altrettante tv locali. La premiazione della trasmissione vincitrice si svolgerà nel corso del 2022 con una conferenza stampa nella sede del Consiglio regionale.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

Sul fronte delle iniziative pubbliche, anche il 2021 è stato segnato dalle limitazioni imposte dalla pandemia iniziata a febbraio 2020, che hanno costretto il Comitato a ridurre convegni e iniziative pubbliche, realizzate comunque in streaming. O in modalità mista.

Venerdì 16 aprile si è svolto il webinar “Rap Talk. Nuovi linguaggi della comunicazione giovanile”, organizzato in collaborazione con Controradio e trasmesso in diretta streaming sulle pagine Facebook e sul canale YouTube della radio, del Corecom e del Consiglio regionale, con la partecipazione del presidente del Consiglio regionale, Antonio Mazzeo, del presidente del Corecom, Enzo Brogi, di Agnese Pini, direttrice de La Nazione, di Andrea Bertolucci, giornalista, di Beatrice Cristalli, linguista, e di Anastasio, rapper, moderati da Deiv Agazzi, giornalista e speaker di Controradio.

Il 29 luglio il Corecom ha organizzato il seminario “Patentino digitale. Media educatio nelle scuole toscane”, che si è tenuto in modalità mista presso il Consiglio regionale della Toscana, con la partecipazione di Antonio Mazzeo, presidente del Consiglio regionale, Antonello Giacomelli, commissario Agcom, Alessandra Nardini, assessora all’istruzione della Regione Toscana, Stefano Ciuoffo, assessore al digitale della Regione Toscana, Maria Grazia Giuffrida, presidente dell’Istituto degli Innocenti, Elettra Pinzani, componente Corecom Toscana, Sara Ferruzzi, funzionaria dell’Istituto degli Innocenti, Enzo Brogi, presidente Corecom Toscana, Roberto Curtolo, Ufficio scolastico regionale, Paola Bonci, assessore alla pubblica istruzione del Comune di Cavriglia, Eugenio Giani, Presidente Regione Toscana, e Anna Ascani, Sottosegretaria del MISE.

Infine, il 26 novembre, in occasione della giornata internazionale contro la violenza di genere, il Corecom ha organizzato, in collaborazione con la Commissione regionale Pari opportunità, il convegno “Parole violente. Hate speech e discriminazione di genere”, con la partecipazione di Antonio Mazzeo, presidente del Consiglio regionale, Enzo Brogi, presidente del Corecom, Francesca Basanieri, presidente Commissione Pari opportunità, Benedetta Baldi, Università di Firenze, Paola Rizzi, giornalista, Elisa Giomi, commissaria Agcom, Cecilia Robustelli, linguista, Cristina Giachi, presidente Commissione cultura del Consiglio regionale.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, il 2021 è stato caratterizzato dalla prosecuzione della campagna di comunicazione “Ganzo questo Corecom”, consistente in tre spot video sulle attività del Corecom con la partecipazione del testimonial Alessandro Benvenuti, in alcune sale cinematografiche della regione. Nel corso dell’anno è proseguito l’aggiornamento del nuovo sito web e dei profili social del Corecom Toscana e, in collaborazione con l’Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 21 comunicati stampa.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2021

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2021

3.1 Premessa

Il 2021 ha rappresentato per il Corecom della Toscana il diciottesimo anno di gestione delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione e il secondo anno di esercizio della convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018.

Con la nuova convenzione, la cui scadenza è stata prorogata prima al 31 dicembre 2021 e successivamente al 31 dicembre 2022, sono state confermate le deleghe già esercitate dal 2004, successivamente integrate nel 2010: tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione; esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale; vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi in ambito locale; vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni; gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione; definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

A queste, si sono aggiunte due ulteriori deleghe: la tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, e la vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar, previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida, che ad oggi non sono state ancora adottate.

Le attività relative alla tutela e garanzia dei minori rispetto ai nuovi media è trattata nel Capitolo 2 della presente relazione, in particolare a pagina 10 (patentino digitale).

3.2 Sintesi delle attività di vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni

Nel corso del 2021 è stato svolto il monitoraggio relativo al campione composto da 12 emittenti per 24 h per 7 giorni (complessivamente 2.016 ore), per le aree: *pubblicità, garanzia dell'utenza e pluralismo*.

A questo si è aggiunto un monitoraggio, richiesto nelle Linee Guida operative per la predisposizione del campione di emittenti televisive locali da sottoporre all'attività di monitoraggio del Corecom, su tutte le edizioni giornaliere del TGR per un periodo di un mese ai fini di una compiuta ed effettiva verifica del pluralismo.

E' stato notificato, nel corso dell'anno, un atto di contestazione riferito all'ambito degli obblighi di programmazione, ed il fascicolo è stato trasmesso ad Agcom.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale per l'anno 2021, come previsto dalla legge regionale 11 maggio 2011 n. 19, recante Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana, che prevede che il Corecom svolga un monitoraggio finalizzato a verificare nella programmazione delle emittenti, in particolare nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale.

3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2021 sono pervenute agli uffici 86 richieste di nuova iscrizione, 7 richieste di cancellazione e 3 richieste di certificazione che sono state evase ampiamente entro i

termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 13 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.

Le comunicazioni annuali ricevute sono state 327.

Le attività per le quali il Corecom ha ricevuto richiesta di nuova iscrizione sono le seguenti:

Agenzie di stampa	0
Call center	39
Concessionarie di pubblicità	3
Editoria	11
Editoria elettronica	14
Fornitori di contenuti	1
Fornitori di motori di ricerca online	1
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica	15
Fornitori di servizi di intermediazione online	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	1
Fornitori di servizi interattivi	0
Operatori di rete	1
Produttori/distributori di programmi	9
Radiodiffusione sonora e televisiva	1
Uso indiretto di risorse nazionali di numerazione	0

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom Toscana tra il 2004 e il 2021

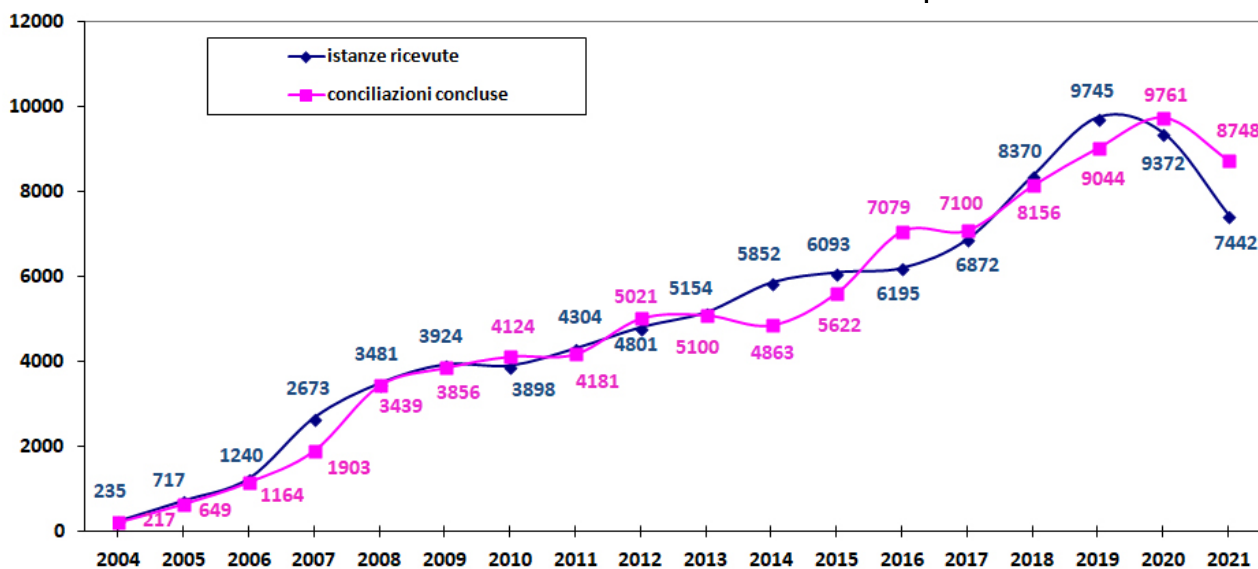
Il 2021 ha rappresentato, per le attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, il quarto anno della gestione delle attività attraverso la piattaforma telematica Conciliaweb, a seguito dell'approvazione del nuovo Regolamento Agcom (delibera n. 203/18/CONS) e dell'avvio della piattaforma del 23 luglio 2018.

Il numero di istanze di conciliazione presentate (7.442) è nettamente calato rispetto al 2020 (9.372), con un - 20,6%. Anche le istanze concluse sono diminuite a 8.748 (- 10,3%), ma restano ampiamente sopra le istanze presentate, dunque con un ulteriore recupero dell'arretrato.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2021, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'80,15%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 645.

Graf. 1 - Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 - 2021



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso collegate alle istanze UG, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze è calato a 1.038 (erano 1.118 l'anno precedente), con oltre il 90% di esiti positivi (riattivazioni spontanee o provvedimenti di riattivazione).

Tabella 1 - Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) collegate alle istanze UG. Maggio 2006 - 2021

Anno	Domande presentate	Inammissibili e rinunce	Richieste chiarimenti a gestori	Riattivazioni	Provvedimenti di rigetto	Provvedimenti temporanei
2006 (mag. - dic.)	174	31	143	138	2	3
2007	688	42	646	616	10	20
2008	685	115	570	438	74	57
2009	769	89	680	484	83	102
2010	736	72	664	399	81	183
2011	658	84	574	343	56	175
2012	679	74	605	298	55	252
2013	790	119	671	297	45	321
2014	798	132	666	313	57	296
2015	945	114	831	465	102	264
2016	824	113	711	377	39	276
2017	783	46	737	391	43	309
2018	884	33	851	470	46	333
2019	1164	87	1077	629	57	391
2020	1118	19	1073	646	42	385
2021	1038	33	1005	637	42	337
tot. 2006-2021	12733	1203	11504	6941	834	3704

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Tabella 2 - Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2021

anno	istanze ricevute	conciliazioni concluse				
		inammissibili	accordo raggiunto in itinere	mancata comparizione delle parti	udienze svolte	totale concluse
2004	235	25	0	31	161	217
2005	717	50	0	131	468	649
2006	1240	62	36	251	815	1164
2007	2673	48	130	341	1384	1903
2008	3481	126	155	482	2676	3439
2009	3924	214	242	522	2878	3856
2010	3898	181	185	464	3294	4124
2011	4304	244	315	497	3125	4181
2012	4801	172	481	923	3445	5021
2013	5154	199	406	1122	3373	5100
2014	5852	240	517	423	3683	4863
2015	6093	392	793	381	4056	5622
2016	6195	282	765	511	5521	7079
2017	6872	300	738	476	5586	7100
2018	8370	631	1052	331	6142	8156
2019	9745	649	830	79	7486	9044
2020	9372	663	805	93	8197	9761
2021	7442	730	745	104	7169	8748
tot. 2004-2021	90368	5208	8195	7162	69459	90027

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Dalla Tabella 2 è possibile desumere alcuni fenomeni di fondo nella dinamica delle conciliazioni concluse.

Il primo elemento da sottolineare è l'ulteriore crescita, dal 2018 (anno in cui si è registrato un notevole aumento), delle istanze inammissibili, che sono arrivate a un totale di 730. La spiegazione di questo dato rispetto al periodo antecedente all'entrata in vigore della nuova procedura è da rintracciare nel fatto che fino al marzo 2021 potevano presentare istanza solo i titolari delle utenze, e non i loro eventuali delegati. Questo ha determinato una serie di inammissibilità di istanze non presentate correttamente.

Un secondo dato importante da sottolineare è l'ulteriore calo, rispetto al 2018, delle controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza, che scendono a 745. Il dato pone in evidenza che la negoziazione diretta tra gestori e utenti, fase procedimentale iniziale comune a tutte le conciliazioni in udienza e semplificate, non decolla come sarebbe auspicabile.

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è la sostanziale stabilizzazione delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 331 del 2018 a 104 nel 2021. Questo decremento delle mancate comparizioni è probabilmente da imputare al fatto che con l'avvio del Conciliaweb gli utenti non sono più costretti a recarsi presso la sede fiorentina del Corecom ma possono comodamente svolgere la propria udienza in audio o video conferenza, facendo così venire meno uno dei motivi principali delle mancate comparizioni.

Per quanto riguarda, infine, le udienze effettivamente svolte, il dato complessivo per l'anno 2021 vede un calo consistente rispetto al 2020 (-12,5%).

Tabella 3 - Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2021 organizzate per esito

anni	accordo		mancato accordo		totale	
	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %
2004	109	67,7%	52	32,3%	161	100,0%
2005	278	59,4%	190	40,6%	468	100,0%
2006	479	58,8%	336	41,2%	815	100,0%
2007	825	59,6%	559	40,4%	1384	100,0%
2008	1524	57,1%	1147	42,9%	2671	100,0%
2009	2141	74,4%	737	25,6%	2878	100,0%
2010	2707	82,2%	587	17,8%	3294	100,0%
2011	2494	79,8%	631	20,2%	3125	100,0%
2012	2745	79,7%	700	20,3%	3445	100,0%
2013	2781	82,4%	592	17,6%	3373	100,0%
2014	3172	86,1%	511	13,9%	3683	100,0%
2015	3410	84,1%	646	15,9%	4056	100,0%
2016	4674	84,7%	847	15,3%	5521	100,0%
2017	4676	83,7%	910	16,3%	5586	100,0%
2018	5196	84,6%	946	15,4%	6142	100,0%
2019	6809	81,1%	1586	18,9%	8395	100,0%
2020	7463	82,0%	1635	18,0%	9098	100,0%
2021	6344	80,2%	1571	19,8%	7915	100,0%
tot. 2004-2021	57827	80,3%	14183	19,7%	72010	100,0%

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre l'80% di accordi

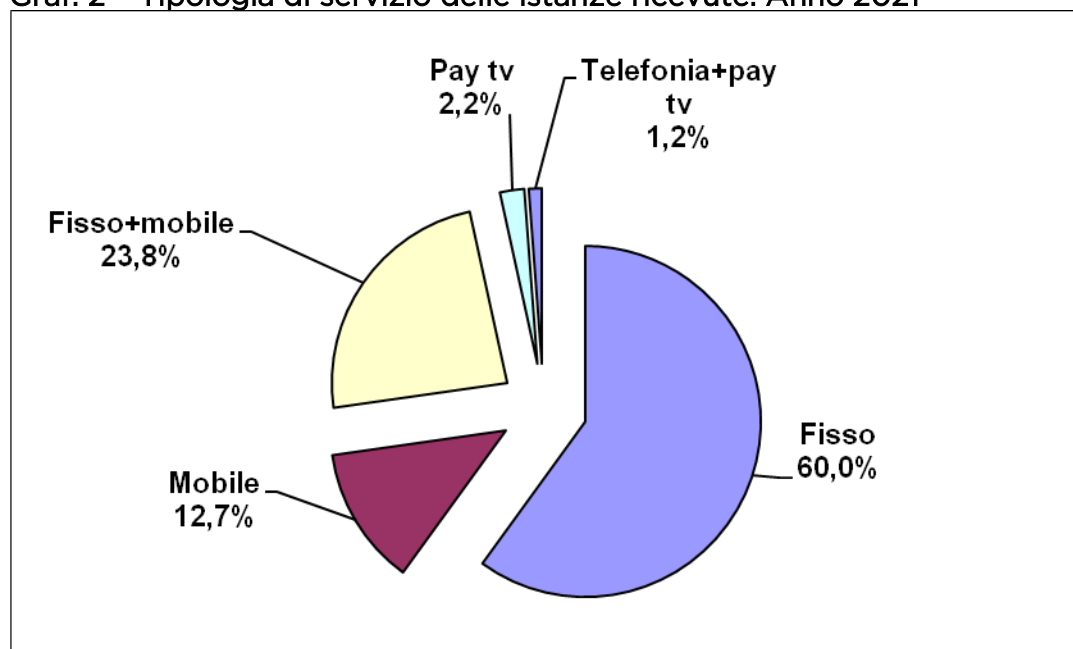
in udienza. Dal 2019 nella tabella sono inseriti sia gli accordi raggiunti in udienza, sia quelli raggiunti prima di arrivare all'udienza, arrivando ad una percentuale complessiva di esiti positivi dell'80,2%. Nei mancati accordi sono presenti sia quelli raggiunti in udienza che le mancate comparizione, che rappresentano a tutti gli effetti un esito negativo, che complessivamente si assesta al 19,8%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2021

Istanze ricevute per tipologia di servizio

Per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, il 2021 vede confermarsi, seppure in deciso calo, il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa, che include anche i servizi internet (60%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (12,7%, anche queste in calo). In forte aumento (quasi il doppio rispetto al 2020) al 23,8% le istanze aventi ad oggetto servizi fisso+mobile, mentre crescono al 2,2% le istanze che vedono coinvolti servizi pay tv. L'1,2% delle istanze ha riguardato servizi di telefonia+pay tv.

Graf. 2 - Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2021

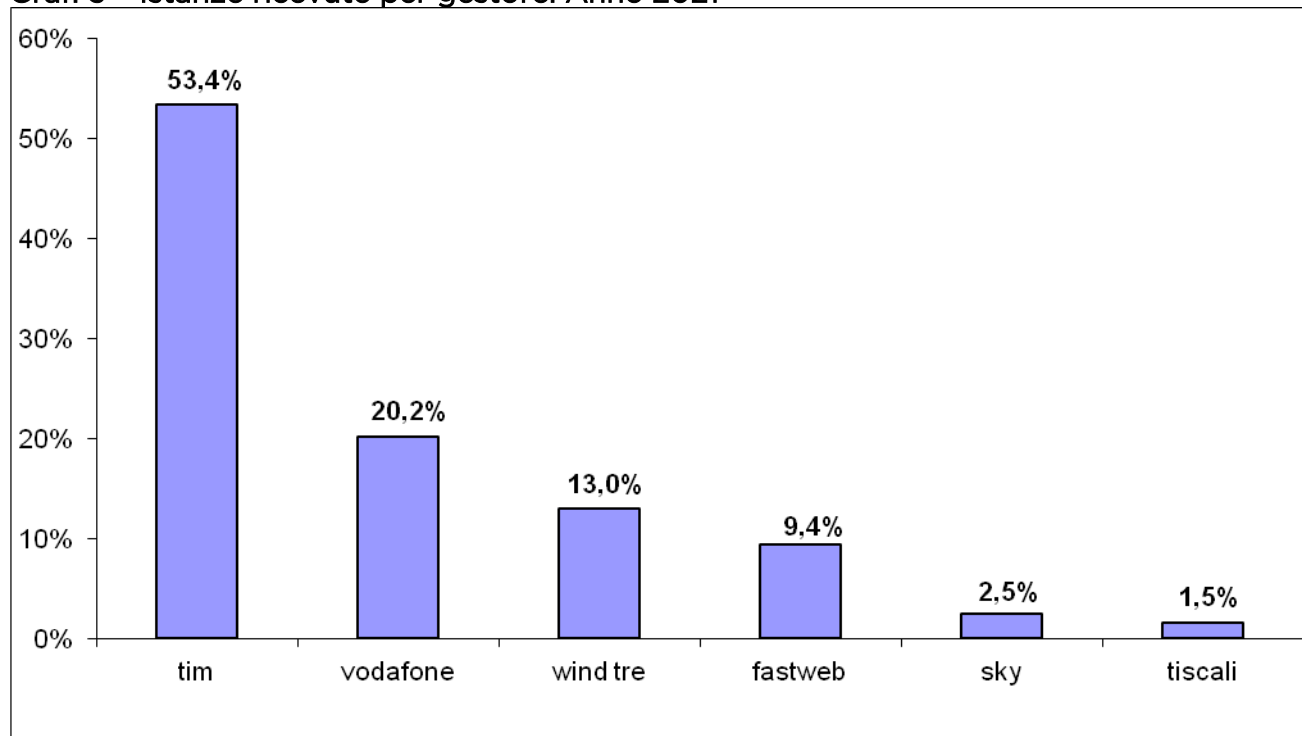


Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Istanze ricevute per gestore

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2021 si distribuiscono per la gran parte tra sei compagnie telefoniche, con una percentuale residuale, complessivamente riferita ad altri operatori minori.

Graf. 3 - Istanze ricevute per gestore. Anno 2021



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

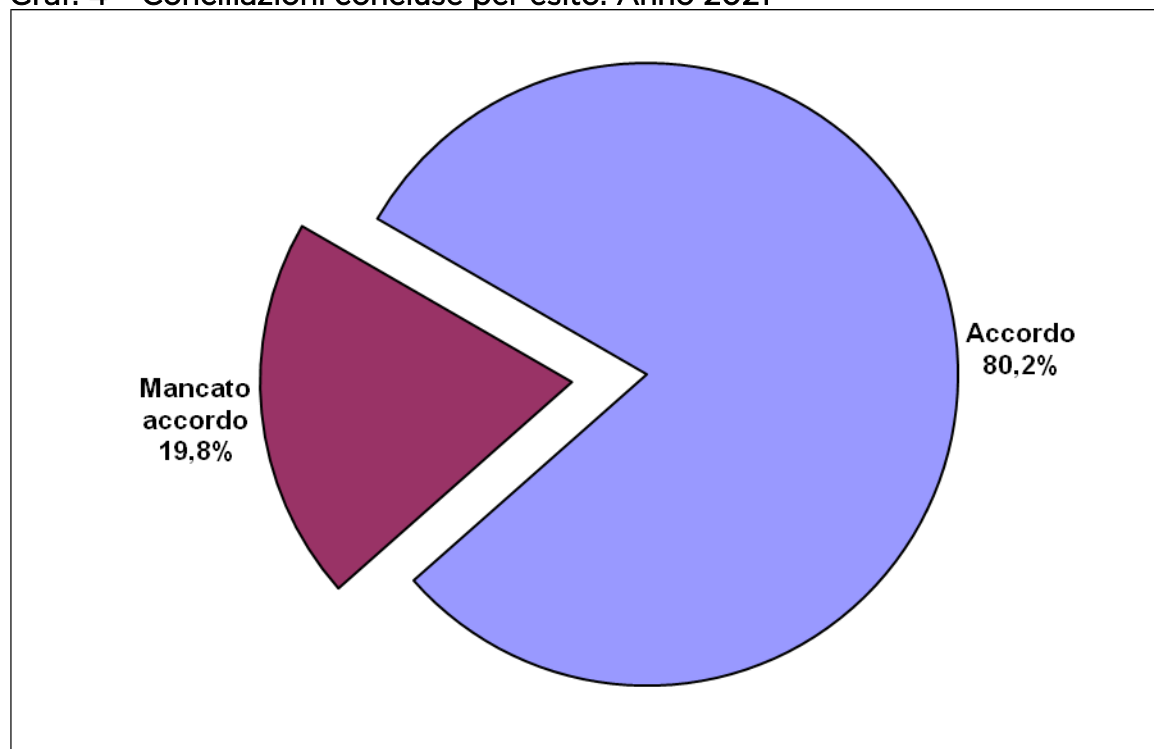
TIM risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (53,4%) con una leggera flessione rispetto al 2020. Al secondo posto Vodafone sale al 20,2%, seguita da Wind Tre al 13% (stabile rispetto all'anno precedente). Seguono Fastweb con il 9,4% (in crescita), Sky Italia con il 2,5% e Tiscali con l'1,5%.

Conciliazioni concluse in base all'esito

Le istanze di conciliazione che si sono concluse nel 2021 sono state 8.748, 1.306 in più rispetto alle istanze presentate. Questo dato evidenzia la prosecuzione nel grande sforzo sostenuto dagli uffici per recuperare e sostanzialmente annullare l'arretrato degli anni precedenti, in particolare in un anno particolarmente complicato come quello trascorso, segnato dalla prosecuzione dell'emergenza sanitaria a seguito della diffusione del Covid.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi è nel 2021 ancora una volta particolarmente positivo, raggiungendo una percentuale di accordi dell'80,2%.

Graf. 4 - Conciliazioni concluse per esito. Anno 2021



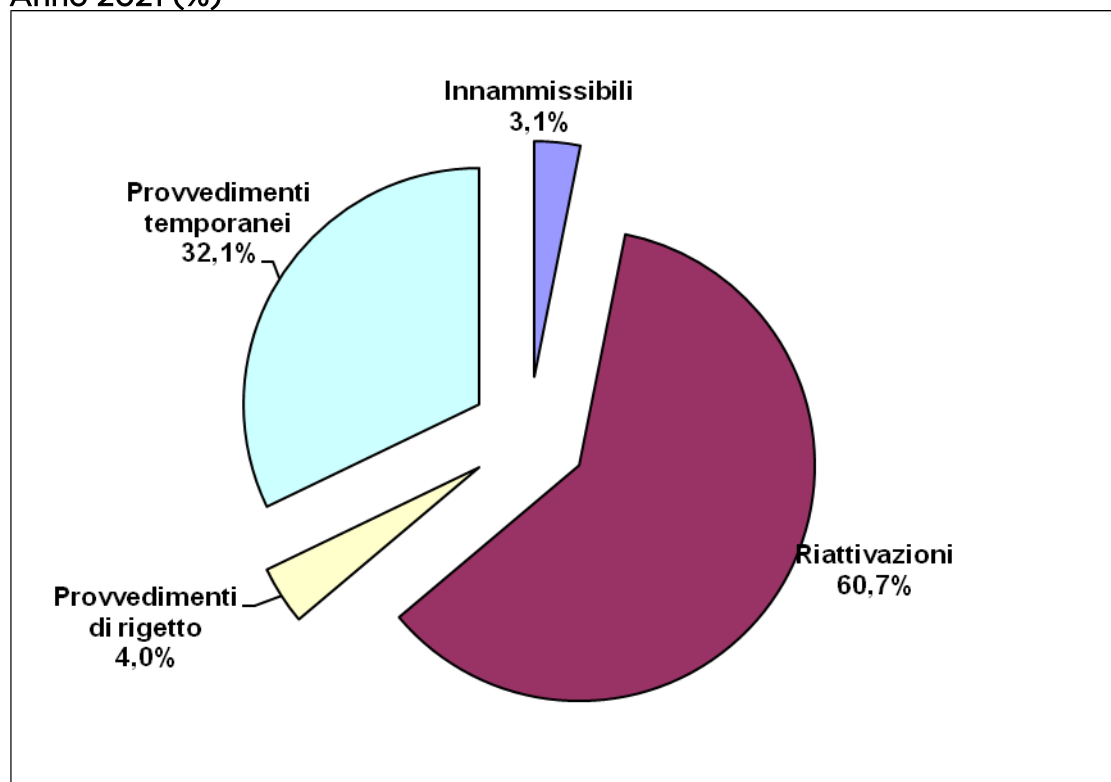
Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Procedimenti d'urgenza per la riattivazione temporanea del servizio sospeso (GU5)

Le domande presentate per adottare provvedimenti temporanei volti ad ottenere la riattivazione del servizio illegittimamente sospeso, i c.d. "GU5", collegati a istanze di conciliazione, hanno fatto registrare per il 2021 un calo rispetto al 2020, assestandosi a 1.038 istanze rispetto alle 1.118 dell'anno precedente, con una media mensile di circa 86 istanze. Si conferma anche per il 2021 l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze.

I provvedimenti temporanei di riattivazione sono calati dai 385 del 2020 ai 337 del 2021. In aumento le domande inammissibili che passano dalle 19 nel 2020 a 33 nel 2021, mentre restano stabili i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, che sono 42. In leggero calo le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 637 rispetto alle 646 del 2020.

Graf. 5 - Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2021 (%)



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

3.5 La definizione delle controversie

La definizione delle controversie è il procedimento amministrativo che segue il tentativo obbligatorio di conciliazione qualora questo abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi, in caso di conciliazione parziale, ed ha lo scopo di richiedere al Corecom una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.

Il procedimento è totalmente gratuito e si caratterizza in una fase istruttoria ed una più prettamente decisionale. Relativamente alla prima fase, le parti rappresentano i fatti a fondamento delle proprie pretese, con memorie e repliche; è prevista la facoltà per il responsabile del procedimento di convocare un'udienza di discussione che può all'occorrenza anche concludersi con un accordo conciliativo, nel qual caso viene redatto un verbale che costituisce titolo esecutivo tra le parti. La fase decisoria è rimessa al Corecom che, con provvedimento scritto e motivato, decide la res controversa.

3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione al 2021 si riportano i seguenti dati:

Istanze di definizione pervenute	1171
Archiviati per eccezione di inammissibilità	9
Archiviazioni per rinuncia	90
Procedimenti archiviati per accordo in udienza	792
Procedimenti archiviati per transazione a seguito di udienza	143
Provvedimenti decisori	146
di cui: determine direttoriali ante conciliaweb	4
delibere collegiali ante concilia web	58
determine direttoriali concilia web	16
delibere collegiali concilia web	68
Totale istanze concluse	1180

L'attività dell'ufficio è stata strutturata al fine di ottimizzare i risultati dell'azione amministrativa, da un lato svolgendo un consistente numero di udienze di discussione per le istanze presentate e, d'altra parte, provvedendo alla stesura di provvedimenti, alcuni dei quali si sono rilevati particolarmente complessi sia per l'oggetto del contendere che per il valore economico della controversia.

3.5.2. Le principali tipologie di malfunzionamenti e disservizi lamentati nelle istanze.

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Corecom Toscana attraverso le istanze di definizione, si evidenzia che numerose sono state le contestazioni per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti e per traffico dati non riconosciuto. Purtroppo si conferma la presenza di numerose istanze relative a difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dall'agenzia di riferimento dell'operatore, rispetto a quanto effettivamente fatturato dall'operatore medesimo. Infine, vi sono istanze prive di fondamento, che peraltro una volta presentate devono essere valutate dal Corecom e che costituiscono un inutile aggravio dal punto di vista del carico di lavoro.

3.5.3. I procedimenti temporanei (GU5)

Le istanze GU5 collegate a istanze di definizione presentate nell'arco dell'anno 2021 sono state complessivamente n. 47 così concluse:

Istanze GU5 pervenute	47
Provvedimenti emessi	15
Riattivazioni	19
Rigetti	4
Inammissibili	9

3.5.4 Criticità con riferimento alla delega relativa alla definizione delle controversie.

La complessità dei problemi e le difficoltà che si pongono nell'esercizio della delega in esame sono ormai noti, essendo stati esposti più volte e le azioni che, nel tempo, la struttura amministrativa del Corecom Toscana ha posto in essere per contrastarle hanno potuto solo in parte tenere il passo con il sostanzioso e costante aumento delle istanze di definizione.

Le criticità riferite a questa delega sono rinvenibili nel costante e progressivo aumento del numero delle istanze che si verifica anno dopo anno. Si segnala che alcuni operatori telefonici non aderiscono al procedimento di conciliazione e, pertanto, l'unica possibilità per gli istanti per risolvere le proprie problematiche è quella di attivare un procedimento di definizione, talvolta anche per questioni di modesta entità e/o di ragionevole soluzione. Si evidenzia, inoltre la poca disponibilità dei gestori a pre-conciliare le pratiche anche successivamente alla presentazione dell'istanza di definizione.

Infine, un ulteriore aspetto di criticità da rilevare per questa tipologia di procedimento attiene all'affidamento da parte dei gestori telefonici delle proprie istanze di definizione a studi legali esterni che non sempre realizzano una collaborazione attiva per la soluzione bonaria della controversia e, talvolta si riscontrano comportamenti "poco conciliativi" dei legali delegati.

ALLEGATO 1

RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2021

Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2021

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO ASSESTATO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
Indennità di funzione, spese di rappresentanza e rimborsi spese componenti Corecom	144.526,32	135.022,44	9.503,88
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Corecom	1.500,00	285,80	1.214,20
Missioni componenti Corecom per attività proprie	4.000,00	32,80	3.967,20
Spese per relazioni pubbliche, mostre e convegni	10.250,00	3.794,00	6.456,00
Spese per l'attuazione del piano per attività proprie	85.000,00	39.987,32	45.012,68
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2021 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		966,52	
Servizio verifica grado copertura territoriale emittenti locali - Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello sviluppo economico		2.020,80	
Accordo di collaborazione art. 15 legge 241 del 1990 tra il Corecom e l'Istituto Degli Innocenti per la realizzazione del progetto Patentino digitale - esigibilità 2021		17.000,00	
Premio "Fatto in Toscana" 2020: conferimento di un premio alla migliore trasmissione televisiva locale autoprodotta in Toscana		€ 6.000,00	
Bando di concorso per il progetto Toscana in Spot. 2021		€ 10.000,00	
Bando di concorso per la migliore tesi di laurea in materia di comunicazione 2021		€ 4.000,00	
TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE	245.276,32	179.122,36	66.153,96

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

(lo stanziamento comprende il finanziamento 2021 e gli avanzi degli esercizi precedenti)

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO
Missioni componenti Corecom per attività delegate - comprensivo di Irap (10507 - 10598)	3.381,49	452,71	2.928,78
Missioni personale Corecom per attività delegate (10622)	12.200,25	0,00	12.200,25
Rimborso spese per tirocini formativi per attività delegate - comprensivo Irap e Inail (10512 - 10511 - 10510)	13.575,00	0,00	13.575,00
Servizio di portineria per attività delegate (10135)	31.447,54	28.321,32	3.126,22
Postazioni di lavoro per uffici Corecom per attività delegate (20030)	6.186,91	0,00	6.186,91
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate compreso Irap e Inps (10531 - 10508 - 10604 - 10605)	17.370,29	0,00	17.370,29
Spese per la diffusione della campagna di comunicazione sulle attività delegate (10649 - 10624)	31.349,25	21.960,00	9.389,25
Spese per la gestione delle attività delegate (10654)	22.053,02	10.246,50	11.806,52
Servizio di conciliazione nelle controversie (10133)	168.052,45	5.464,29	162.588,16
Spese per formazione personale materie attività delegate	1.500,00	1.296,00	204,00
Spese per trasferimento enti pubblici - Accordo di collaborazione per la realizzazione del progetto Patentino digitale	36.600,20	8.000,00	28.600,20
TOTALE ATTIVITA' DELEGATE AGCOM	343.716,40¹	75.740,82	267.975,58

¹ Il totale attività delegate ricomprende lo stanziamento 2021 di € 172.676,07 e gli avanzi degli esercizi precedenti (2017-2020) che ammontano a € 171.040,33.