

INDICE

1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2020

- 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 2020

- 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 2020
- 3.5 La definizione delle controversie

ALLEGATO 1 - Rendicontazione finanziaria 2020

QUADRO GENERALE

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 2020 ha rappresentato il terzo 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 2020 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 282 del 23 ottobre 2019.

Il 2020 è stato, dunque, l'anno in cui, compatibilmente con le difficoltà legate all'emergenza sanitaria iniziata a fine febbraio, 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 18. Complessivamente, le delibere approvate sono state 121.

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 2020 ha segnato, a fronte di un leggero calo delle istanze di conciliazione presentate, con il -3,8% in meno rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 9.372, un consistente aumento delle istanze concluse, pari a 9.761, con un aumento rispetto al 2019 (+17,6%) e una percentuale di accordi tra le parti in crescita all'81,8%.

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 2020 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari a 419.000,93, di cui € 246.324,86 per le attività proprie ed € 172.676,07 per le attività delegate Agcom.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2020.

La struttura di supporto al Corecom è rimasta, nel corso del 2020, facente parte del Settore "Biblioteca e documentazione, Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom", 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, in servizio dal mese di luglio 2020, 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% da gennaio 2019;
- due collaboratrici di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5, di cui una in telelavoro.

Per le attività dell'ufficio definizioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- una funzionaria di categoria D in telelavoro;
- 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 2020

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2020

Nel 2020 il Comitato si è riunito complessivamente 18 volte e ha prodotto 121 delibere.

I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni, sulla base degli obiettivi individuati nel programma di attività 2020.

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 2020 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 20/21 settembre, ammettendo complessivamente 69 soggetti. Il 20 dicembre 2020 è stato firmato un accordo di collaborazione tra Corecom, Rai Toscana e il Dipartimento di Lettere e Filosofia dell'Università di Firenze per realizzare congiuntamente un progetto di rilancio dei Programmi dell'accesso.

Informazione, vigilanza, controllo, rendicontazione in materia di 'par condicio' in occasione dell'election day 2020

Nel 2020 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato le campagne per le elezioni regionali ed amministrative e il referendum costituzionale del 20/21 settembre (con successivo turno di ballottaggio il 4/5 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 2020 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG sono state complessivamente n. 112 di cui, per le elezioni regionali, 38 tv e 11 radio, per le elezioni amministrative 26 tv e 4 radio e per il referendum 29 tv e 4 radio. Il rimborso complessivo è stato di € 83.675.

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 2020, 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 2020 è stata realizzata una 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.

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) e Massimo Sestini (2019) per il 2020 il riconoscimento è andato a Fuad Aziz, artista iracheno, fiorentino d’adozione, e Francesca Sivieri, maestra di scuola dell’infanzia di Prato. Entrambi si sono distinti, nel corso del primo lockdown, per aver messo al servizio dei bambini la loro esperienza con iniziative di vicinanza e formazione al modo dimenticato dei minori. Il 18 dicembre 2020 si è svolta la cerimonia in streaming, a cui sono intervenuti, oltre ai due premiati, il Presidente del Corecom Enzo Brogi, il presidente del Consiglio regionale Antonio Mazzeo, la Garante regionale dell’infanzia e dell’adolescenza Camilla Bianchi, l’editore per l’infanzia Mauro Speraggi e il pedagogista Gianfranco Staccioli. 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 Giulia Vencato e Matilde Tognaccini, 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 ottobre 2020 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 2020 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 2019, nel 2020 sono state monitorate altre 12 emittenti toscane.

Toscana in spot 2020. Si riparte!

Il 2020 è stato l'ottavo 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), e alle istanze ambientali (2019), il 2020 è stato tematizzato sulla ripartenza post Covid.

Nel settembre 2020 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 30 ottobre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi realizzati sul tema della sensibilizzazione della società attraverso messaggi positivi e costruttivi che offrano spunti, testimonianze, proposte nei diversi settori della nostra vita quotidiana nella fase di ripresa post emergenza: economia, educazione, cultura, salute, società, turismo, ecc..

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa in streaming che si è svolta il 1 dicembre 2020 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 29 maggio 2020 sono state annunciate le due trasmissioni vincitrici ex aequo della seconda edizione, che sono risultate essere "Medici in famiglia" dell'emittente TV1 e "L'insolita Castiglion Fiorentino" dell'emittente Linea Uno. La terza edizione del bando, con scadenza il 15 dicembre 2020, ha visto la partecipazione di 6 trasmissioni di altrettante tv locali. La premiazione della trasmissione vincitrice si svolgerà nel corso del 2021 con una conferenza stampa nella sede del Consiglio regionale.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

Sul fronte delle iniziative pubbliche, il 2020 è stato segnato dalle limitazioni imposte dalla pandemia iniziata a febbraio e tutt'ora in corso, che hanno costretto il Comitato a ridurre convegni e iniziative pubbliche, realizzate comunque in streaming.

Giovedì 14 maggio si è svolto il webinar "Pandemia e infodemia. I direttori dei quotidiani a confronto", trasmesso in diretta streaming sulle pagine Facebook del Corecom e del Consiglio regionale, con la partecipazione del presidente Enzo Brogi, di Agnese Pini, direttrice de La Nazione, di Fabrizio Brancoli, direttore de Il Tirreno, di Paolo Ermini, direttore del Corriere Fiorentino e di Fabio Galati, caporedattore di Repubblica Firenze, moderato dal componente Corecom Massimo Sandrelli.

Giovedì 21 maggio è stata la volta del primo di due webinar sul tema "Fake e informazione in Toscana. Televisioni e radio a confronto", con la partecipazione di Luigi Bardelli di TVL, Giulio Del Fiorentino di NoiTv, Sabina Ferioli di Radio Toscana, Virginia Masoni di Canale3, Raffaele Palumbo di Controradio, Antonello Riccelli di Granducato e Nicola Vasai di RTV38, moderati da Massimo Sandrelli e introdotti dal presidente Enzo Brogi.

Giovedì 28 maggio si sono confrontati Fabrizio Manfredini (Italia7), Maurizio Salvi (Toscana Tv), Luca Caneschi (Teletruria), Eva Edili (Lady Radio), Gianni Rossi (TV Prato), Stefano Ceccarelli (50Canale), Enrico Pizzi (TV9) e Maurizio Bolognesi (Radio Bruno Toscana).

Lunedì 20 luglio il Corecom ha invece organizzato il webinar su "Cyberbullismo, prevenzione o punizione?", con la partecipazione di Elettra Pinzani del Corecom, l'onorevole Elena Ferrara, l'avvocato Paolo Russo, Ilaria Bidini, cavaliere del lavoro.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, il 2020 è stato caratterizzato dall'avvio della campagna di comunicazione "Ganzo questo Corecom", consistente in tre spot video, tre spot radio e tre manifesti sulle attività del Corecom con la partecipazione del testimonial Alessandro Benvenuti. La campagna è stata pianificata con affissioni in alcuni Comuni della Toscana, la messa in onda in televisioni e radio locali e la pubblicazione di banner sui siti delle principali testate online della regione.

Nel corso dell'anno è proseguito l'aggiornamento del nuovo sito web e dei profili social del Corecom Toscana, anche grazie all'arrivo di una funzionaria dedicata.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 24 comunicati stampa.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2020

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2020

3.1 Premessa

Il 2020 ha rappresentato per il Corecom della Toscana il diciassettesimo anno di gestione delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione e il secondo anno di esercizio della convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018.

Con la nuova convenzione 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.

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

Nel corso del 2020 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.

Sono stati notificati, nel corso dell'anno, 3 atti di contestazione, uno riferito all'ambito degli obblighi di programmazione, uno al Codice Tv e minori e uno alla pubblicità.

I fascicoli con le relative proposte di sanzione sono stati inviati ad Agcom nel corso dell'anno e sono stati perfettamente rispettati i tempi, sia quelli relativi all'avvio del procedimento, sia quelli richiesti da Agcom per lo svolgimento delle attività delegate.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale per l'anno 2020, 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 2020 sono pervenute agli uffici 121 richieste di nuova iscrizione, 8 richieste di cancellazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 18 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.

Le comunicazioni annuali ricevute sono state 294.

La suddivisione dei 121 nuovi iscritti per ambito di attività è la seguente:

Call center	68
Editoria	7
Editoria elettronica	15
Servizi di comunicazione elettronica	24
Produttori/distributori di programmi	8
Radiodiffusione sonora e televisiva	1
Concessionarie di pubblicità	0
Agenzie di stampa	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	4
Operatori di rete	2
Fornitori di servizi interattivi	0
Uso indiretto di risorse nazionali di numerazione	0

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom Toscana tra il 2004 e il 2020

Il 2020 ha rappresentato, per le attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, l'anno dell'ulteriore consolidamento 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 è leggermente calato rispetto al 2019, con un - 3,8% (9.372). Le istanze concluse sono invece salite a 9.761 (+ 17,6%).

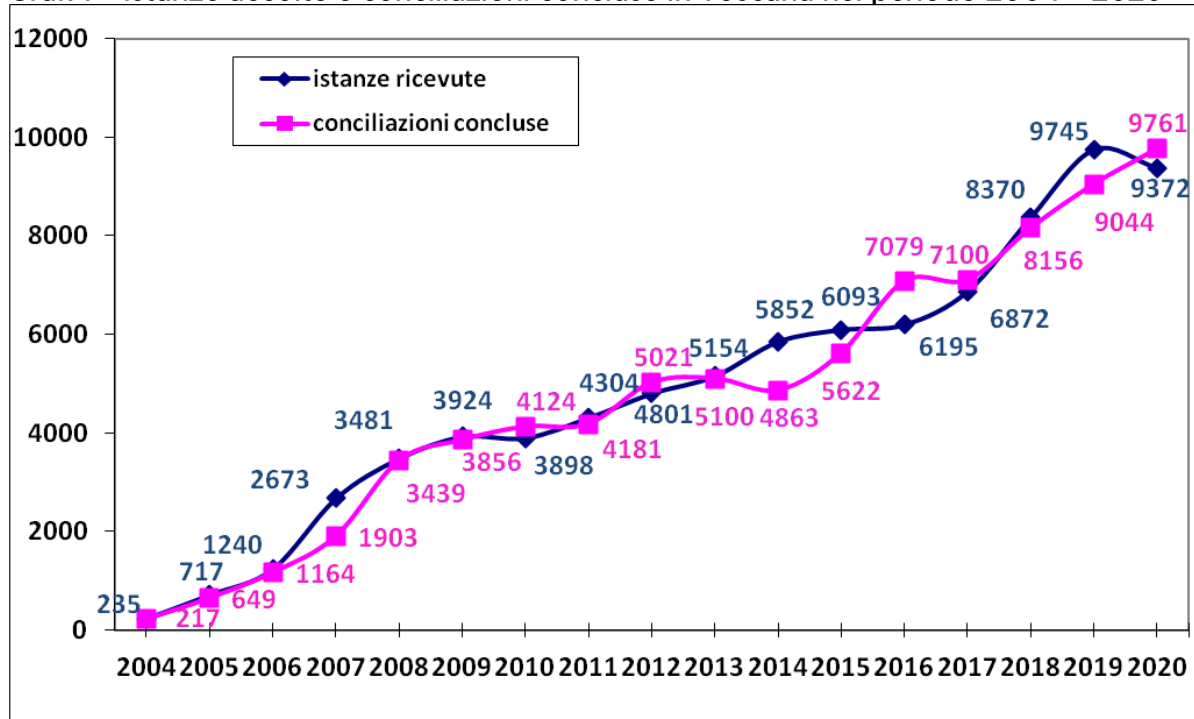
La piattaforma Conciliaweb, implementata e perfezionata da parte di Agcom anche per quanto attiene anche i criteri di ricerca nel marzo 2021, non consentiva per il 2020 di estrarre dati che prima potevano essere oggetto di analisi e riflessione.

In diciassette anni siamo dunque passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a **9.372** accolte nel 2020 e da 217 conciliazioni concluse a **9.761**.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2020, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'81,8%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 781.

Graf. 1 - Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 - 2020



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, dopo la notevole crescita del 2019, si è assestato a 1.118 (erano 1.164 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 - 2020

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
tot. 2006-2020	11695	1170	10499	6304	792	3367

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Tabella 2 - Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2020

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
tot. 2004-2020	82926	4478	7450	7058	62290	81279

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 stabilizzazione, dal 2018 (anno in cui si è registrato un notevole aumento), delle istanze inammissibili, che sono cresciute di sole 14 unità, arrivando a un totale di 663. 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 più 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, leggero calo, rispetto al 2018, delle controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza, che scendono a 805. 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 a fronte dell'aumento totale delle istanze presentate.

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è il vero e proprio crollo delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 331 del 2018 a sole 79 nel 2019 ed a 93 nel 2020. 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 2020 vede un aumento consistente rispetto al 2019 (+9,5%).

Tabella 3 - Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2020 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%
tot. 2004-2020	51483	80,3%	12612	19,7%	64095	100,0%

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

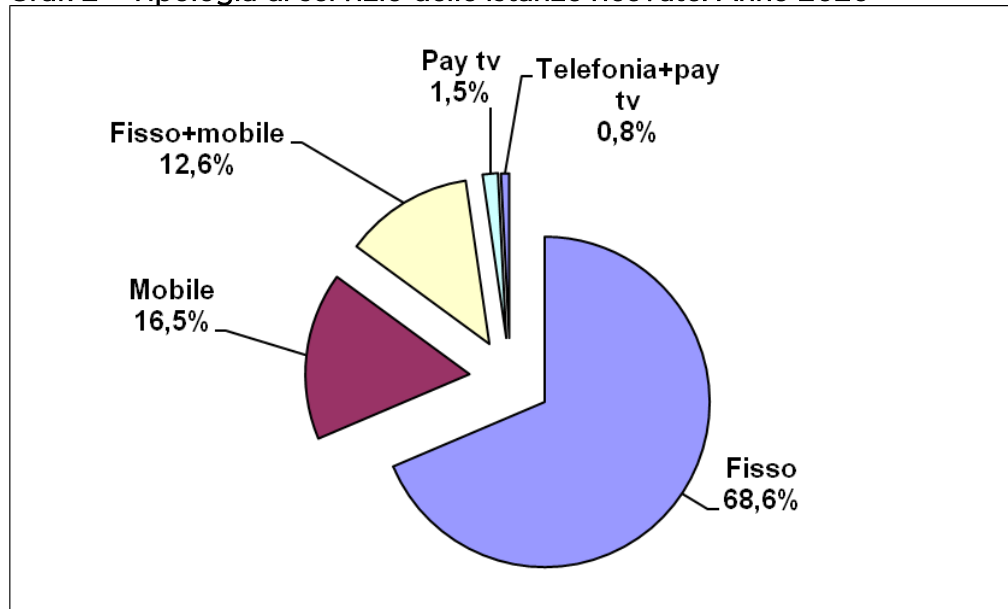
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre l'80% di accordi in udienza. Dal 2019 nella tabella sono inseriti sia gli accordi raggiunti in udienza, sia quelli raggiunti prima di arrivare all'udienza, arrivando ad una percentuale complessiva di esiti positivi dell'82%. 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 18%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2020

Istanze ricevute per tipologia di servizio

Per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, il 2020 vede confermarsi il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa, che include anche i servizi internet (68,6%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (16,5%, in calo). In aumento al 12,6% le istanze aventi ad oggetto servizi fisso+mobile, mentre calano al 1,5% le istanze che vedono coinvolti servizi pay tv. Lo 0,8% delle istanze ha riguardato servizi di telefonia+pay tv.

Graf. 2 - Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2020

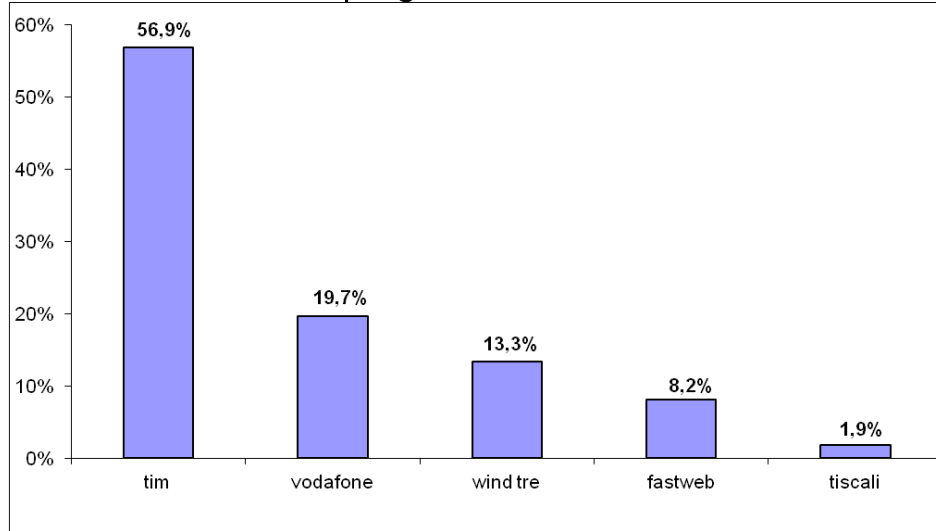


Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2020 si distribuiscono per il 97,5% tra cinque compagnie telefoniche, con un 2,5% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

Graf. 3 - Istanze accolte per gestore. Anno 2020



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

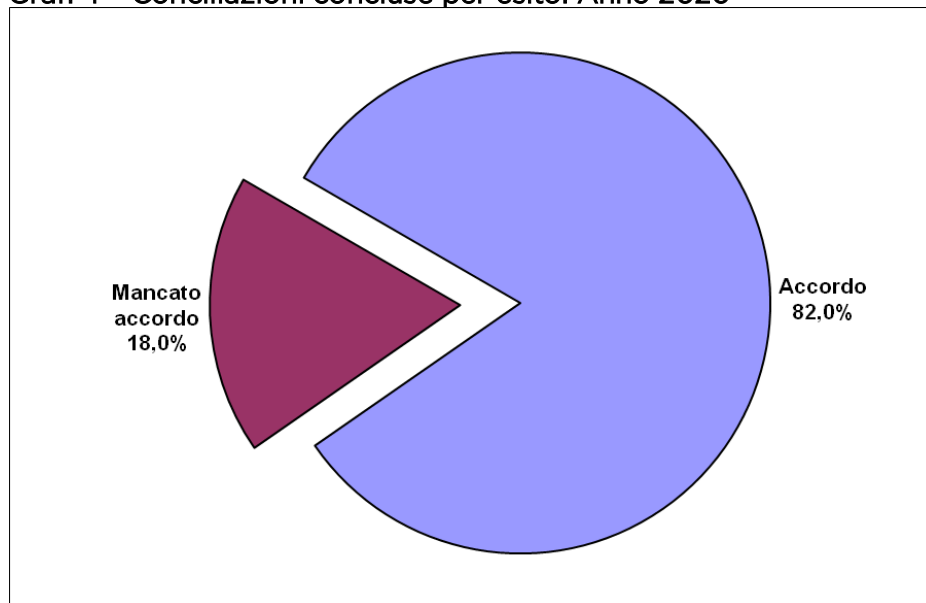
TIM risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (56,9%) con una leggera flessione rispetto al 2019. Al secondo posto Vodafone mantiene il secondo posto, in aumento al 19,7%, seguita da Wind Tre al 13,3% (in calo rispetto all'anno precedente). Seguono Fastweb con l'8,2% e Tiscali con il 1,9%, entrambe stabili.

Conciliazioni concluse in base all'esito

Le istanze di conciliazione che si sono concluse nel 2020 sono state 9.098, con un ulteriore aumento percentuale rispetto al 2019 (+8,3%). Questo dato evidenzia la prosecuzione nel grande sforzo sostenuto dagli uffici per mantenere l'equilibrio tra le istanze ricevute e quelle concluse, in particolare in un anno particolarmente complicato come quello trascorso, segnato dall'emergenza sanitaria a seguito della diffusione del Covid.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi è nel 2020 ancora una volta particolarmente positivo, raggiungendo una percentuale di accordi dell'82%.

Graf. 4 - Conciliazioni concluse per esito. Anno 2020



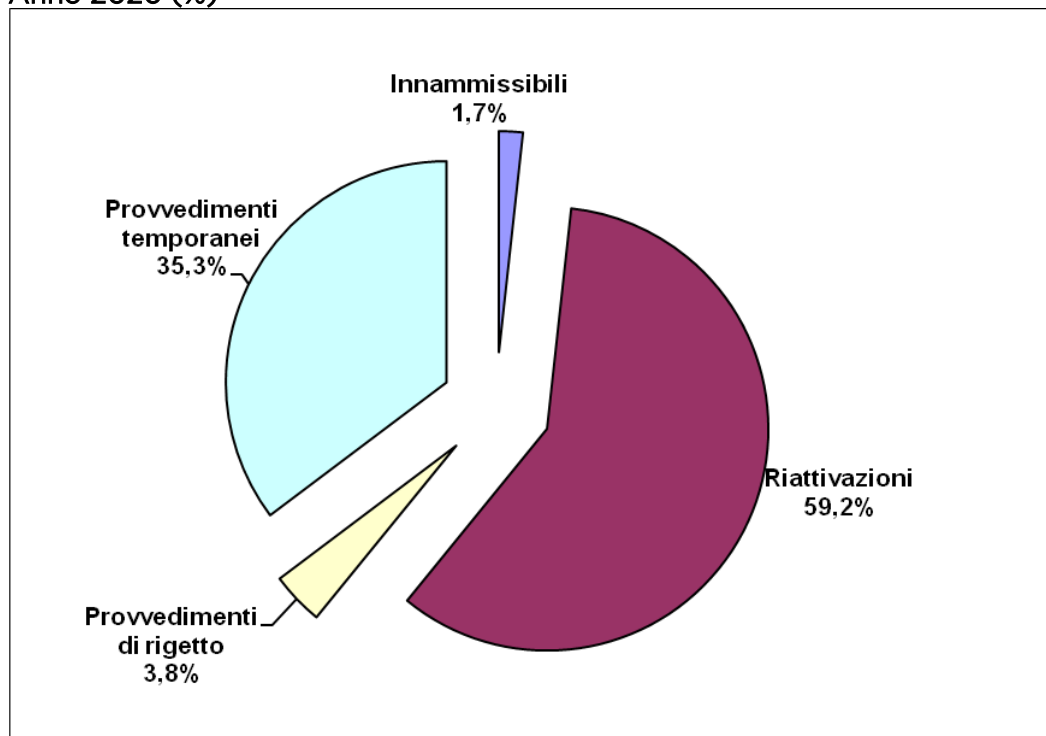
Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

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 2020 un leggero calo rispetto al 2019, assestandosi a 1.118 istanze rispetto alle 1.164 dell'anno precedente, con una media mensile di circa 93 istanze. Si conferma anche per il 2020 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 391 del 2019 ai 385 del 2020. In netto calo le domande inammissibili che passano dalle 87 del 2019 a sole 19 nel 2020, così come 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 passano da 57 a 42. In leggero aumento le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 646 rispetto alle 629 del 2019.

Graf. 5 - Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2020 (%)



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.

Come noto dal 23 luglio 2018 è in vigore la piattaforma telematica Conciliaweb, uno strumento, unico per tutti i Corecom, realizzato e gestito da Agcom, che rappresenta la modalità di presentazione e gestione dei procedimenti in materia di controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.

3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione al 2020 si riportano i seguenti dati:

Istanze di definizione pervenute	1088
	11
Archiviati per eccezione di inammissibilità'	
Archiviazioni per rinuncia utente	49
Procedimenti archiviati	173
Provvedimenti decisori	152
di cui: determine direttoriali ante conciliaweb	17
delibere collegiali ante conciliaweb	73
determine direttoriali conciliaweb	21
delibere collegiali conciliaweb	41
Totale istanze concluse	905

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. Da evidenziare il forte aumento delle istanze di definizione concluse, con un +64,5% rispetto al 2019.

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 presentate nell'arco dell'anno 2020 sono state complessivamente n. 34 così concluse:

Istanze GU5 pervenute	34
Provvedimenti emessi	8
Riattivazioni	10
Rigetti	6
Rinunce	5
Inammissibili	5

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.

3.6 Le criticità riferite a questa delega sono rinvenibili nel costante e progressivo aumento del numero delle istanze che si verifica anno dopo anno ed alla poca disponibilità dei gestori a pre-conciliare le pratiche. Tale situazione ha portato, unitamente al *turn-over* ed alla riduzione del personale dedicato a quest'attività che, purtroppo, è insufficiente rispetto al carico di attività connessa al procedimento di definizione, ad un considerevole aumento delle istanze in attesa del provvedimento di definizione.

ALLEGATO 1

RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2020

Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2020

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
Indennità di funzione, spese di rappresentanza e rimborsi spese componenti Corecom	€ 149.574,86	€ 123.936,86	€ 25.638,00
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2020.	€ 147.074,86	€ 123.925,00	€ 23.149,86
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2020.	€ 1.500,00	€ 11,86	€ 1.488,14
Spese per beni e servizi di rappresentanza	€ 1.000,00	€ 0,00	€ 1.000,00
Missioni componenti Corecom per attività proprie	€ 4.000,00	€ 0,00	€ 4.000,00
Spese per l'attuazione del piano per attività proprie	€ 85.000,00	€ 32.156,00	€ 52.844,00
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2020 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 1.220,00	
Servizio verifica grado copertura territoriale emittenti locali - Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello sviluppo economico		€ 936,00	
Accordo di collaborazione art. 15 legge 241 del 1990 tra il Corecom e l'Istituto Degli Innocenti per la sperimentazione in tre scuole secondarie di primo grado della Toscana del Patentino digitale - esigibilità 2020		€ 4.245,29	

Accordo di collaborazione art. 15 legge 241 del 1990 tra il Corecom e l'Istituto Degli Innocenti per la sperimentazione in tre scuole secondarie di primo grado della Toscana del Patentino digitale - esigibilità 2020 - Reimputazione su 2021 Imp. 406/2020 decreto 498/2020		€ 5.754,71	
Premio "Fatto in Toscana" 2019: conferimento di un premio alla migliore trasmissione televisiva locale autoprodotta in Toscana		€ 6.000,00	
Bando di concorso per il progetto Toscana in Spot. 2020		€ 10.000,00	
Bando di concorso per la migliore tesi di laurea in materia di comunicazione 2020		€ 4.000,00	
Spese per relazioni pubbliche, mostre e convegni	€7.750,00	€ 0,00	€7.750,00
TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE	€ 246.324,86	€ 156.092,86	€ 90.232

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

(lo stanziamento comprende il finanziamento 2020 e gli avanzi degli esercizi precedenti)

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
Missioni componenti Corecom per attività delegate (comprensivo di Irap)	€ 3.296,49	€ 0,00	€ 3.296,49
Missioni personale Corecom per attività delegate (comprensivo di Irap)	€ 12.200,25	€ 362,56	€ 11.837,69
Rimborso spese per tirocini formativi per attività delegate (comprensivo Irap e Inail)	€ 13.220,00	€ 0,00	€ 13.220,00
Servizio di portineria per attività delegate	€ 30.231,16	€ 28.321,32	€ 1.909,84
Postazioni di lavoro per uffici Corecom per attività delegate	€ 6.186,91	€ 0,00	€ 6.186,91

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate	€ 12.284,62	€ 87,84	€ 12.196,78
Targa premiazione del Comunicatore toscano dell'anno 2020		€ 87,84	
Spese per campagna di comunicazione sulle attività delegate	€ 60.773,6	€ 59.424,36	€ 1.349,24
Affissioni nei Comuni della Toscana dei manifesti della campagna di comunicazione		€ 1.474,36	
Diffusione della campagna di comunicazione del Corecom su Radio, Tv e quotidiani della Toscana		€ 57.950,00	
Spese per la gestione delle attività delegate	€ 142.280,16	€ 12.700,49	€ 129.579,67
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per il 2020		€ 9.826,49	
Accordo di collaborazione art. 15 legge 241 del 1990 tra il Corecom e l'Istituto Degli Innocenti per la sperimentazione in tre scuole secondarie di primo grado della Toscana del Patentino digitale - esigibilità 2020/impegnato		€ 2.874,00	
TOTALE ATTIVITA' DELEGATE AGCOM¹	€ 280.473,19	€ 100.896,57	€ 179.576,62

¹ Il totale attività delegate ricomprende lo stanziamento 2020 di € 172.676,07 e gli avanzi degli esercizi precedenti che ammontano a € 107.797,12.