

Consuntivo 2017

**Relazione sulle attività proprie
e delegate svolte dal Corecom
della Toscana nel 2017**

INDICE

1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2017

- 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 2017

- 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 2017
- 3.5 La definizione delle controversie: il quinto anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

ALLEGATO 1 - Rendicontazione finanziaria 2017

QUADRO GENERALE

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 2017 ha rappresentato il quinto ed ultimo anno di attività per il Comitato nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 90 del 16 aprile 2012. Il Comitato ha cessato la propria attività il 16 giugno 2017, al termine dei 60 giorni di proroga previsti dalla legge regionale 22/2002. Con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 127 del 7 settembre 2017, dunque con una *vacatio* di quasi tre mesi, è stato nominato il nuovo Comitato, che si è insediato il 19 settembre 2017 con la sua prima seduta. Il Comitato in carica è composto da Enzo Brogi, presidente, Alberto Lapenna, vice presidente, e i componenti Cheti Cafissi, Elettra Pinzani, Massimo Sandrelli.

Il programma di attività 2018 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 192 del 5 dicembre 2017.

Il 2017 è stato, dunque, un anno di transizione, 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 in scadenza sono state 10, mentre le sedute svolte dal nuovo Comitato sono state 7. Complessivamente, le delibere approvate sono state 74.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala una ulteriore e consistente crescita delle istanze di conciliazione presentate, con il 10,9% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 6.872. Le pratiche concluse sono state 7.156, sostanzialmente allineate al 2016, e una percentuale di accordi tra le parti dell'84,6%, anche questo dato stabile rispetto all'anno precedente.

Notevole impegno è stato profuso anche per il quarto anno di gestione delle tre funzioni delegate dal 2010 (definizione delle controversie, registro degli operatori della comunicazione e monitoraggi sull'emittenza locale).

1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2017 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari ad € 360.659,68.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2017.

La struttura di supporto al Corecom ha fatto parte per tutto il 2017 del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all'Autorità per la partecipazione", diretto dal Dott. Luciano Moretti.

Per le attività di supporto al Corecom e per le attività delegate dall'Agcom relative all'attività di monitoraggio dell'emittenza televisiva locale e la 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 la funzione delegata dall'Agcom relativa alle attività di monitoraggio;
- 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 medio-alta;
- cinque funzionari di categoria D, di cui uno trasferito ad altro Settore nel mese di maggio 2017 e una in part-time all'83,3% da novembre 2017;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- due collaboratrici di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5, di cui una in telelavoro dal dicembre 2017.

Per le attività dell'ufficio definizioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio-alta, trasferita ad altro Settore dal mese di dicembre 2017;
- una funzionaria di categoria D, rientrata dalla maternità nel mese di agosto e in telelavoro dal mese di settembre;
- un collaboratore di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie, in telelavoro per tutto il 2017;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2017

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2017

Nel 2017 il Comitato si è riunito complessivamente, tra vecchia e nuova gestione, 17 volte e ha prodotto 74 delibere.

I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni.

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 2017 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per le elezioni amministrative dell'11 giugno, ammettendo complessivamente 87 soggetti.

Sono proseguite, come sempre, l'attività informativa alle associazioni e i contatti con la sede RAI regionale per promuovere miglioramenti dello strumento partecipativo.

Informazione, vigilanza, controllo, rendicontazione, in materia di 'par condicio' in occasione delle elezioni 2017

Nel 2017 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato la campagna per le elezioni amministrative dell'11 giugno 2017 (con successivo turno di ballottaggio il 25 giugno), che hanno coinvolto 33 amministrazioni comunali in tutte le province toscane.

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. Nel complesso, le domande presentate nel 2017 al Corecom

e ammesse al rimborso dei MAG trasmessi in occasione delle consultazioni dell'11 giugno sono state n. 31 di cui 26 tv e 5 radio. Il rimborso complessivo è stato di € 84.010,65.

2.2 Attività di ricerca e monitoraggio

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 aggiornata nel mese di maggio 2017 con un'attività di ulteriore 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 2017 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.

La tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet

L'attività di tutela dei minori nei confronti dell'uso di internet e delle nuove tecnologie della comunicazione più in generale è quella che ha maggiormente caratterizzato anche il 2017, grazie alla prosecuzione operativa del progetto "Internet@minori@adulti".

Il vademecum "Internet@minori@adulti", realizzato dal Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali dell'Università di Siena a stretto contatto con il Corecom e con i contributi della Polizia Postale, del Sostituto Procuratore Generale presso la Corte di Cassazione, Alfredo Montagna, e dell'esperto informatico Fabio Ghioni, è stato distribuito in numerose scuole della Toscana. Ad Arezzo, presso il Convitto Nazionale Vittorio Emanuele II, a Siena, presso l'Istituto Comprensivo Iacopo Della Quercia, a Grosseto, presso l'ISIS Vittorio Fossombroni, ad Abbadia San Salvatore, presso l'I.I.S.A. Avogadro, ad Aulla, presso il Liceo Classico Leopardi, a Castiglion Fiorentino, presso la Scuola media Dante Alighieri, a Massa Carrara, presso il Liceo Scientifico "E. Fermi" e il Liceo delle Scienze Umane "Montessori-Repetti", a Pisa, presso il Liceo Classico "G. Galilei" e l'Istituto Geometri e Periti agrari "E. Santoni", a Livorno, presso l'I.I.S. "Vespucci-Colombo" e la Scuola Secondaria di 1° Grado "Borsi-Pazzini" e a Piombino, presso il Liceo Classico "G. Carducci".

Agli incontri sono intervenuti, oltre al Presidente e ai Consiglieri del Corecom, rappresentanti della struttura di assistenza, i docenti dell'Università coinvolti nel progetto, ispettori della Polizia postale provinciale e rappresentanti delle amministrazioni locali.

L'Osservatorio Nazionale Internet e Minori

L'Osservatorio Nazionale Internet@Minori, avviato nel 2014 con il coinvolgimento, oltre che del Corecom Toscana, dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, dell'Istituto degli Innocenti e del Coordinamento Nazionale dei Corecom, rappresenta oggi un punto di riferimento a livello nazionale per gli studi e le iniziative in questo ambito, sempre più delicato e al centro dell'attenzione di famiglie e istituzioni.

Tra le iniziative dell'Osservatorio, a partire dall'ottobre 2015 sono confluite le attività del Centro nazionale di formazione per insegnanti di scuola primaria e secondaria sul tema "Internet e minori".

Nel corso del 2017 sono stati realizzati otto workshop formativi gratuiti per insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, finalizzati a orientare alle nuove opportunità educative rappresentate dal web e dalle nuove tecnologie, sostenere e promuovere la cultura della cittadinanza digitale, favorire l'utilizzo delle nuove tecnologie nella didattica. Nel primo semestre i corsi, tenuti presso l'Istituto degli Innocenti di Firenze o altre sedi decentrate sul territorio regionale, si sono svolti il 2 e 9 marzo (Firenze), il 20 e 23 marzo (Firenze), 26 e 28 aprile (Grosseto). Nel secondo semestre si sono tenuti il 5 e 12 settembre (Siena), 28 settembre e 2 ottobre (Firenze).

Ogni workshop era articolato in due moduli tematici e un modulo di formazione a distanza di 4 ore ciascuno, per un totale di 12 ore, di cui 8 ore in aula e 4 ore di formazione a distanza. Gli insegnanti partecipanti sono stati, in totale, 68.

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 cinque monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom, relativi alle settimane campione dal 2012 al 2016, nel 2017 sono state monitorate altre 13 emittenti toscane.

Toscana in spot. 2017: Contrasto al gioco d'azzardo patologico

Il 2017 è stato il quinto 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), e alla sicurezza stradale (2016) la tematica individuata è stata quella del contrasto al gioco d'azzardo patologico.

In collaborazione con l'Osservatorio regionale sul fenomeno della dipendenza da gioco, nell'ottobre 2017 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 15 novembre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi e i 3 migliori spot radiofonici realizzati sul tema della ludopatia e della prevenzione al fenomeno del gioco d'azzardo patologico.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una cerimonia che si è svolta il 21 novembre 2017 presso la sede Rai Toscana, alla presenza dei rappresentanti del Corecom, della Presidente dell'Osservatorio regionale sul fenomeno della dipendenza da gioco, del cantante Pupo, testimonial dell'iniziativa e del

Direttore della sede Rai Toscana. Tutti i video partecipanti sono stati inseriti sul canale YouTube del Corecom Toscana.

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. Il riconoscimento, attribuito per il 2017 alla scrittrice e giornalista Elena Favilli, coautrice dello straordinario caso editoriale mondiale “Storie della buonanotte per bambine ribelli”, è stato consegnato nel contesto di un'iniziativa pubblica il 22 dicembre 2017, nel corso della quale sono intervenuti, oltre alla vincitrice e al Presidente del Corecom Enzo Brogi, il presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, l'attrice Daniela Morozzi e gli “studenti nell'erba” di una scuola elementare di Greve in Chianti (Firenze). Nel corso dell'iniziativa, il Corecom ha premiato la migliore tesi di laurea magistrale discussa nel corso dell'anno in materia di comunicazione, individuata tramite un bando pubblicato l'8 novembre. Vincitori ex aequo sono risultati Daniele Mu e Elena Rosi, ai quali sono andati 2.000 euro lordi ciascuno e le cui tesi saranno pubblicate nella collana editoriale del Corecom.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

In vista della conclusione del proprio mandato, il 30 e 31 marzo il Corecom in scadenza ha organizzato due giornate di approfondimento presso la sede del Consiglio regionale della Toscana. Il 30 marzo, il convegno “Cinque anni di comunicazione” ha visto i saluti del presidente Corecom Sandro Vannini, del presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, del commissario Agcom Antonio Martusciello, del coordinatore nazionale Corecom italiani Felice Blasi. Le seguenti sessioni tematiche, moderate dalla giornalista Giulia Cerasoli, hanno focalizzato i lavori sul tema “Internet e minori: protagonisti a livello nazionale e regionale”, con la partecipazione del vice Presidente Corecom Toscana Giancarlo Magni, dei docenti dell'Università di Siena Andrea Frosini, e dell'Università di Pisa Luca Corchia, della presidente dell'Istituto degli Innocenti Maria Grazia Giuffrida, del dirigente della Polizia postale e delle comunicazioni Toscana Giorgio Bacilieri, della dirigente Agcom Maria Pia Caruso. Sul tema “I progetti virtuosi: mappatura delle testate online, del digitale terrestre, delle radio e delle aree wifi free pubbliche, Toscana in spot”, sono intervenuti il componente del Corecom Toscana Maurizio Zingoni, il presidente della prima commissione del Consiglio regionale Giacomo Bugliani, il docente dell'Università di Firenze Carlo Sorrentino, e il funzionario dell'Ispettorato Territoriale Toscana MISE Mariano Linari. A seguire, una tavola rotonda con i rappresentanti dei Corecom italiani e della comunicazione in Toscana, moderata dal presidente Sandro Vannini.

Il 31 marzo, secondo appuntamento con un seminario su ‘Innovazioni tecnologiche e risoluzione delle controversie nelle telecomunicazioni’, nella sala

del Gonfalone del palazzo del Pegaso. I lavori si sono aperti con i saluti istituzionali di Eugenio Giani, seguiti da quelli di Antonio Martusciello, Giacomo Bugliani, di Sandro Vannini, del coordinatore nazionale Corecom italiani Felice Blasi e di Roberto Nannelli, per l'ordine degli avvocati di Firenze. A seguire, le relazioni di Gianluigi Ciacci (Università Luiss Roma), sugli "aspetti giuridici dell'uso delle tecnologie digitali nei procedimenti di risoluzione delle controversie", e di Enrico Maria Cotugno (vice direttore Agcom - Tutela dei Consumatori) sul "futuro prossimo della risoluzione delle controversie: verso un nuovo modello di gestione del contenzioso", moderati dal componente Corecom Renato Burigana. Nell'ultima parte del seminario, la tavola rotonda "Cosa ne pensano gli attori delle controversie", moderata da Maria Pia Caruso, dirigente Agcom, con i punti di vista del Tavolo tecnico dei dirigenti Corecom Francesco Ciavattone e Rosario Carnevale, dei rappresentanti dei gestori di Telecomunicazioni e dei rappresentanti delle Associazioni di consumatori. Il seminario è stato accreditato come evento formativo per avvocati.

Il 29 novembre 2017, il nuovo Comitato ha organizzato il convegno "Comunicare l'emergenza. La rete e i social per PA e cittadini", presso la Sala delle Feste di Palazzo Bastogi, Firenze. In programma, gli interventi di Eugenio Giani, presidente Consiglio Regionale della Toscana, Federica Fratoni, assessore Protezione Civile Regione Toscana, Riccardo Capecchi, segretario generale Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Francesco Di Costanzo, presidente associazione PA Social, Luca Calzolari, direttore www.ilgiornaledellaprotezionecivile.it, Luca Cari, responsabile comunicazione in emergenza Vigili del Fuoco, Silvia Mattoni e Carlo Meletti, Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, Maurizio Galluzzo, direttore Emergenza 24, Federico D'Evangelista, Protezione Civile Sesto Fiorentino, moderati da Massimo Sandrelli, Componente Corecom Toscana, Gianluca Garro, ufficio stampa e comunicazione #italiasicura Presidenza del Consiglio, Marco Bottino, Presidente Associazione Nazionale Bonifiche e Irrigazioni (ANBI) Toscana, Paolo Masetti, responsabile protezione civile Anci Toscana, Michele Ciervo, "Io non rischio" Dipartimento nazionale Protezione Civile, Luca Salvetti, l'alluvione di Livorno raccontata da Granducato Tv, Patrizia Verrusio, Dirigente Protezione civile Comune di Firenze, moderati da Enzo Brogi, Presidente Corecom Toscana.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, il 2017 è stato l'anno della scelta del nuovo logo del Corecom Toscana. Individuato attraverso un bando pubblicato l'8 novembre, il nuovo logo, realizzato dalla grafica Claudia Mennillo, è stato presentato alla stampa il 18 dicembre

Nel corso dell'anno è proseguito l'aggiornamento costante del sito web del Corecom.

Allo stesso modo, è proseguita la gestione del profilo Facebook del Corecom, aperto nel settembre 2012 per avviare un dialogo con i singoli cittadini, gli interlocutori naturali del mondo della comunicazione e diffondere iniziative e informazioni relative alle attività intraprese.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 29 comunicati stampa.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2017

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2017

3.1 Premessa

Nel 2017 è proseguita la gestione delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: 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.

Le attività connesse alle tre funzioni delegate dal 2010 hanno comportato un importante aumento dei carichi di lavoro per la struttura di assistenza, insieme all'implementazione di procedure complesse, delicate e strategiche.

In particolare, quella che ha assorbito principalmente l'attività del Corecom della Toscana è stata quella connessa alla attività di conciliazione tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

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

Nel corso del 2017 è stato svolto il monitoraggio relativo al campione composto da 13 emittenti per 24 h per 7 giorni (complessivamente 2184 ore), per le aree: *pubblicità, garanzia dell'utenza e pluralismo*. Per quanto riguarda l'area *obblighi di programmazione* si è reso necessario inserire nel monitoraggio la quattordicesima emittente in quanto non è stato possibile avere copia del trasmesso da una delle emittenti estratte al fine del campione e dunque, per quest'area, sono state monitorate complessivamente 2352 ore.

Sono state notificate nel corso dell'anno 4 contestazioni: 3 riferite all'ambito degli obblighi di programmazione e 1 riferita all'ambito della pubblicità.

I fascicoli di 4 atti di contestazione, con le relative proposte di sanzione, sono stati inviati ad Agcom nel corso dell'anno.

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 relativo all'anno 2016, 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 2017 sono pervenute agli uffici 171 richieste di nuova iscrizione e 11 richieste di cancellazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 13 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.

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

Call center	131
Editoria	15
Editoria elettronica	13
Servizi di comunicazione elettronica	6
Produttori/distributori di programmi	3
Radiodiffusione sonora e televisiva	2
Concessionarie di pubblicità	2
Agenzie di stampa	1
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	1
Operatori di rete	0
Fornitori di servizi interattivi	0

Nel 2017 si è proseguito con il processo, avviato nel 2015, di ripulitura del Registro, volto ad eliminare tutte quelle posizioni che non effettuavano aggiornamenti da molto tempo; operazione svolta di concerto con le cancellazioni massive d'ufficio effettuate direttamente da Agcom su tutti quei soggetti iscritti che non hanno fatto comunicazioni annuali da più di tre anni. Ove possibile, si è provveduto a contattare preventivamente gli iscritti in modo da dar loro la possibilità, se interessati, di sanare la posizione e mettersi in regola.

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2017

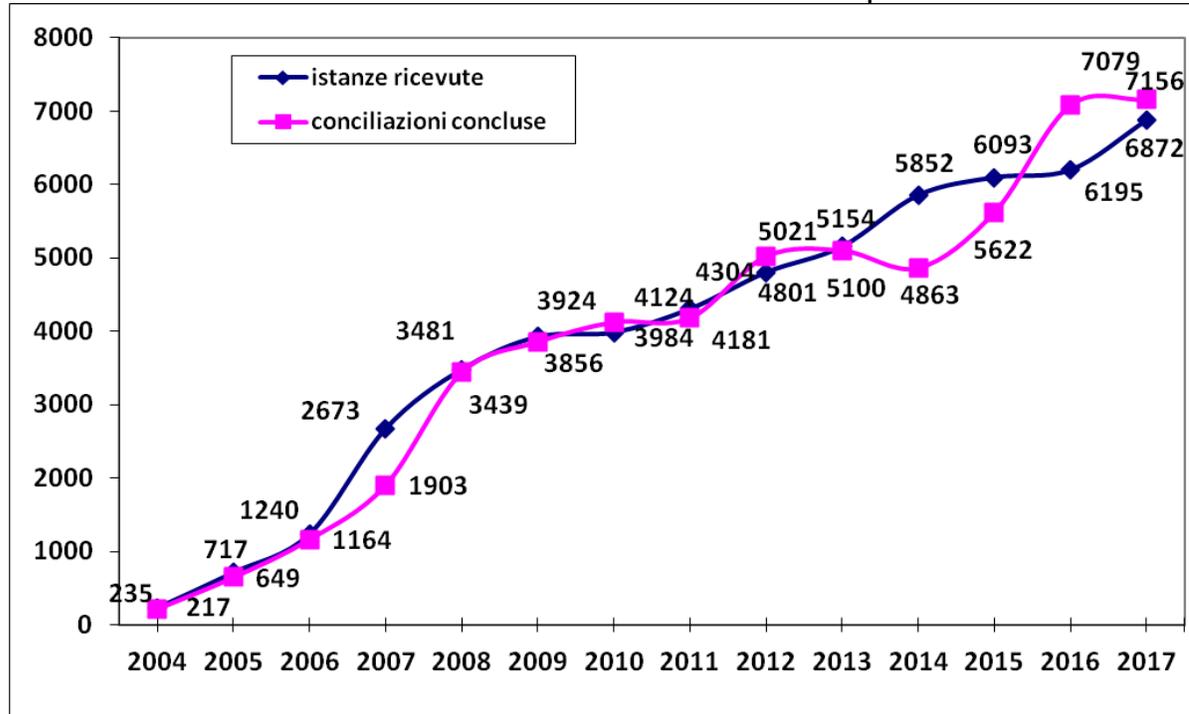
I quattordici anni di gestione della delega relativa ai tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori delle telecomunicazioni sono stati caratterizzati da un progressivo incremento, registrato anno dopo anno, delle richieste di conciliazione e da un notevole aumento della complessità delle richieste di riattivazione d'urgenza. Solo nel 2010 si è registrata una relativa stabilizzazione delle istanze pervenute rispetto a quelle del 2009. L'aumento delle istanze è ripreso nel 2011 e proseguito nel corso degli anni. Nel 2017 l'aumento rispetto all'anno precedente è stato del 10,9%.

In quattordici anni siamo passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a **6.872** accolte nel 2016 e da 217 conciliazioni concluse a **7.156**.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2016, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'84,6%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 573.

Graf. 1 - Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 - 2017



Fonte: Corecom Toscana

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 ha fatto registrare un calo rispetto al 2016: 783 rispetto alle 824 dello scorso anno (- 5%); i provvedimenti temporanei di riattivazione sono invece aumentati dai 276 del 2016 ai 309 del 2016, con un + 12%.

Tabella 1 - Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) collegate alle istanze UG. Maggio 2006 - 2017

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
tot. 2006-2017	8529	1031	7498	4559	647	2258

* Istanze che hanno avuto esito positivo con il ripristino del servizio da parte del gestore

** Istanze per le quali il Corecom non ritiene di dover emettere il provvedimento temporaneo

*** Istanze che hanno dato luogo a provvedimenti temporanei

Fonte: Corecom Toscana

Tabella 2 - Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2017

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	7156
tot. 2004-2017	55439	2535	4763	6555	40465	54374

Fonte: Corecom Toscana

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

Il primo elemento da sottolineare è la sostanziale stabilità, rispetto al 2016 e dopo anni di costante crescita, delle istanze inammissibili, che rappresentano complessivamente, nei quattordici anni di esercizio della delega, il 4,7% delle istanze concluse.

Un secondo dato importante da sottolineare è l'alto numero degli accordi raggiunti *in itinere*, ossia le controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza. Questo trova spiegazione nel fatto che da tempo alcuni gestori, in particolare H3G S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Fastweb S.p.A., hanno avviato un'attività di pre-conciliazione delle istanze, attività questa gradita dagli utenti che evitano così di recarsi al Corecom spesso da sedi di residenza lontane rispetto al luogo fissato per l'udienza.

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è l'ulteriore contenimento delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 1.122 del 2013 alle 476 del 2017. Questo rilevante decremento delle mancate comparizioni è dovuto in via principale al cambiamento di politica aziendale di Vodafone Omnitel N.V., che dal 2014 ha ricominciato a partecipare assiduamente alle udienze, relegando il fenomeno delle mancate comparizioni quasi esclusivamente, per quanto riguarda i gestori, ai cosiddetti gestori "minori" e, sul versante contrapposto, agli istanti che non si sono presentati per aver già risolto la controversia senza comunicarlo al Corecom, (impedendoci così, tra l'altro, di classificare l'istanza come accordo raggiunto *in itinere*).

Per quanto riguarda, infine, le udienze effettivamente svolte presso il Corecom, il dato complessivo per l'anno 2017 si mantiene al 78% delle conciliazioni concluse.

Tabella 3 - Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2017 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%
tot. 2004-2017	32015	79,1%	8445	20,9%	40460	100,0%

Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse nei quattordici anni di attività, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con

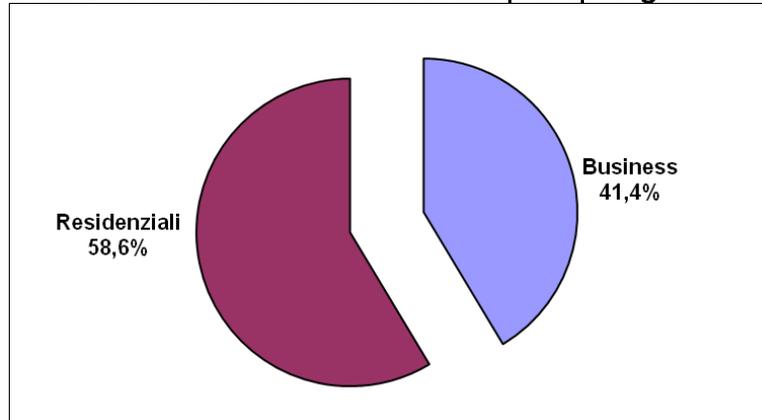
percentuali oltre il 79% di accordi in udienza. Nel solo 2017 la percentuale degli accordi è stata dell'83,7%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2017

Istanze ricevute per tipologia di utenza e per tipologia di servizio

Nell'anno 2017 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 6.872 richieste di tentativo di conciliazione, con un'ulteriore aumento delle utenze residenziali (58,6%) rispetto alle utenze business (41,4%) (v. Graf. 2).

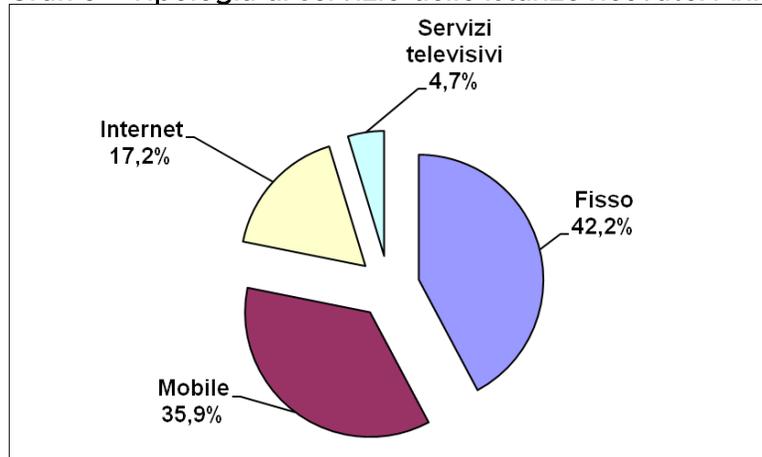
Graf. 2 - Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. Anno 2017



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2017 si rafforza il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa (42,2%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (35,9%); contestualmente, sono leggermente in crescita rispetto agli anni precedenti le istanze aventi ad oggetto servizi internet (dal 16,1% del 2016 al 17,2% del 2017), e stabili al 4,7% quelle riguardanti i servizi televisivi.

Graf. 3 - Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2017

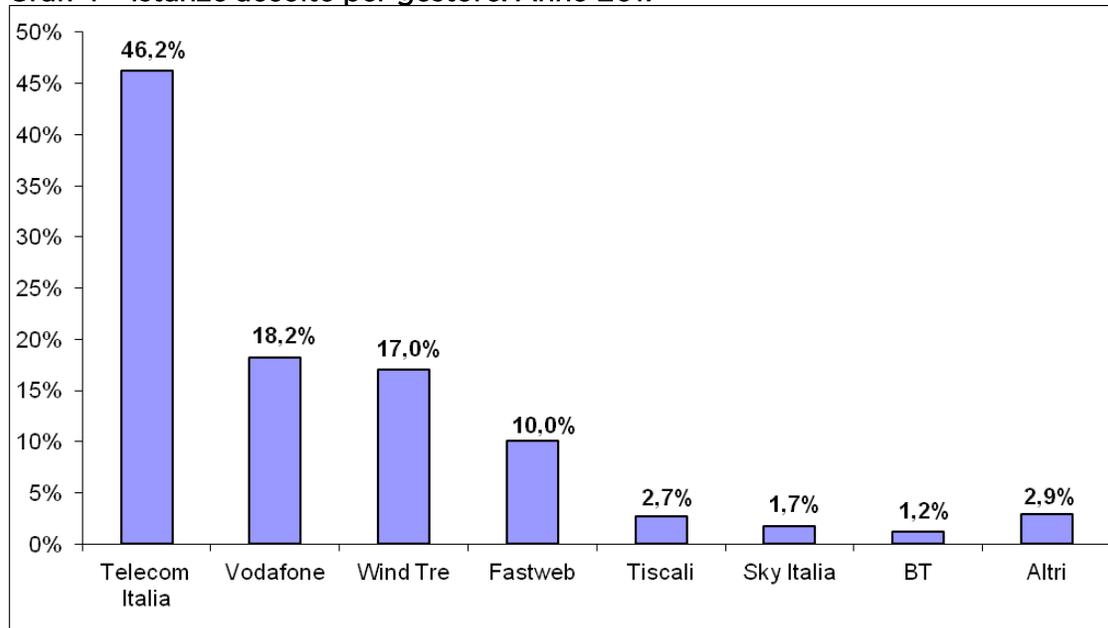


Fonte: Corecom Toscana

Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2017 si distribuiscono per il 97% tra sette compagnie telefoniche, con un 2,9% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2017



Fonte: Corecom Toscana

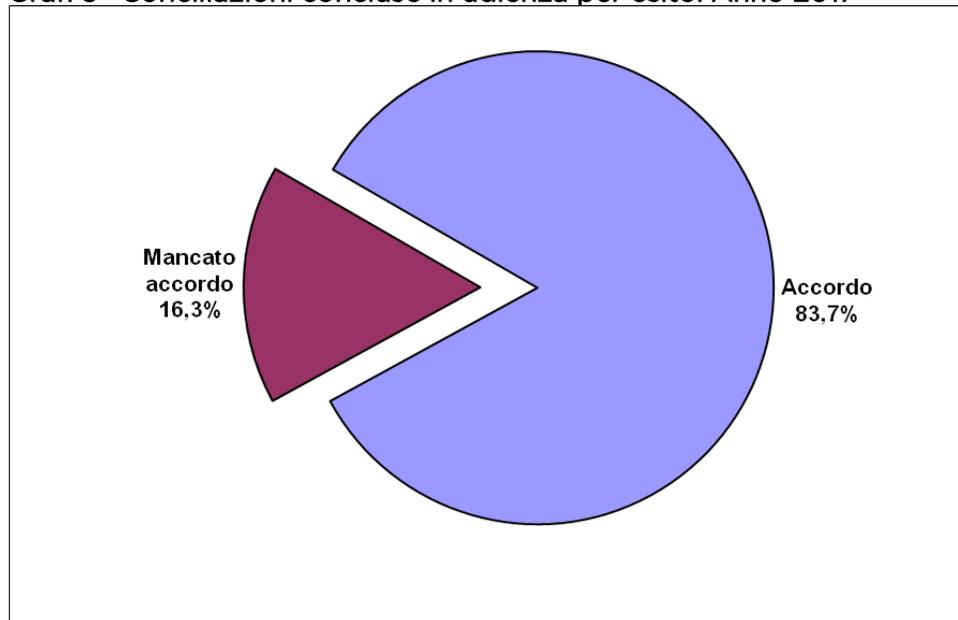
Telecom Italia risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (46,2%) con un aumento percentuale rispetto al 2016, quando si era fermato al 43,6%. Al secondo posto troviamo Vodafone, con un complessivo 18,2%, seguito da Wind Tre (dalla fusione di Wind e H3G), che con il suo 17% stacca Fastweb (10%). A seguire, nettamente staccati, Tiscali (2,7%), Sky (1,7%) e British Telecom (1,2%). Gli altri gestori rappresentano il 2,9% del totale, stabile rispetto all'anno precedente.

Conciliazioni svolte in base all'esito

Le udienze di conciliazione svolte, cioè quelle per le quali si è effettivamente tenuta la discussione tra le parti, sono state 5.586, con un leggero aumento percentuale rispetto al 2016. Questo dato evidenzia la prosecuzione nel grande sforzo sostenuto dagli uffici per mantenere l'equilibrio tra le istanze ricevute e quelle concluse, dopo il forte recupero di queste ultime nel 2016.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi in udienza è nel 2017 ancora una volta particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'83,7%. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere" o pre-conciliativi che dir si voglia, che costituiscono circa il 10,3% del totale delle istanze concluse; anche questi accordi costituiscono a tutti gli effetti soluzioni soddisfacenti per utente e gestore prima di arrivare in udienza.

Graf. 5- Conciliazioni concluse in udienza per esito. Anno 2017



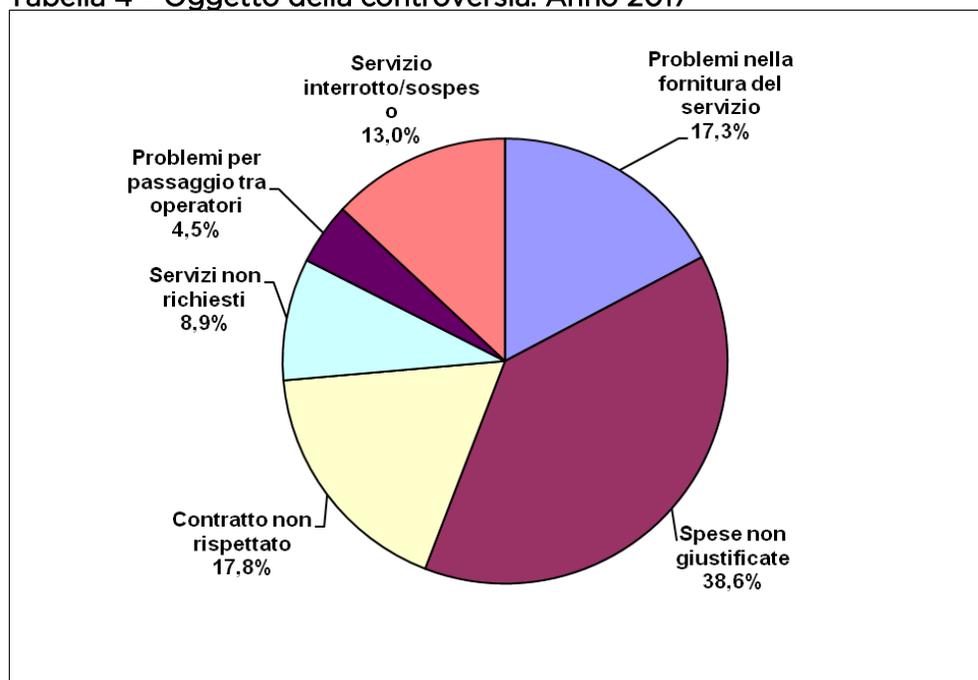
Fonte: Corecom Toscana

Oggetto della controversia, importi corrisposti e assistenza legale.

Nella Tabella 4 si sintetizza l'oggetto del contenzioso delle conciliazioni concluse nel 2017, con una aggregazione per macrovoci.

Come si può rilevare, le casistiche più ricorrenti sono quelle che riguardano la voce "Spese non giustificate" (38,6%), comprendente il traffico non riconosciuto o eventuali costi per recesso, ritardi e la parziale o mancata fornitura di servizi richiesti. Al secondo posto troviamo problematiche di carattere contrattuale (17,8%), per modifiche non richieste o non comunicate e una più generale mancanza di trasparenza, e al terzo posto le controversie per problemi nella fornitura del servizio (17,3%). Seguono i servizi interrotti o sospesi (13%), l'attivazione di servizi non richiesti (8,9%) e i problemi di varia natura per il passaggio tra operatori (4,5%).

Tabella 4 - Oggetto della controversia. Anno 2017



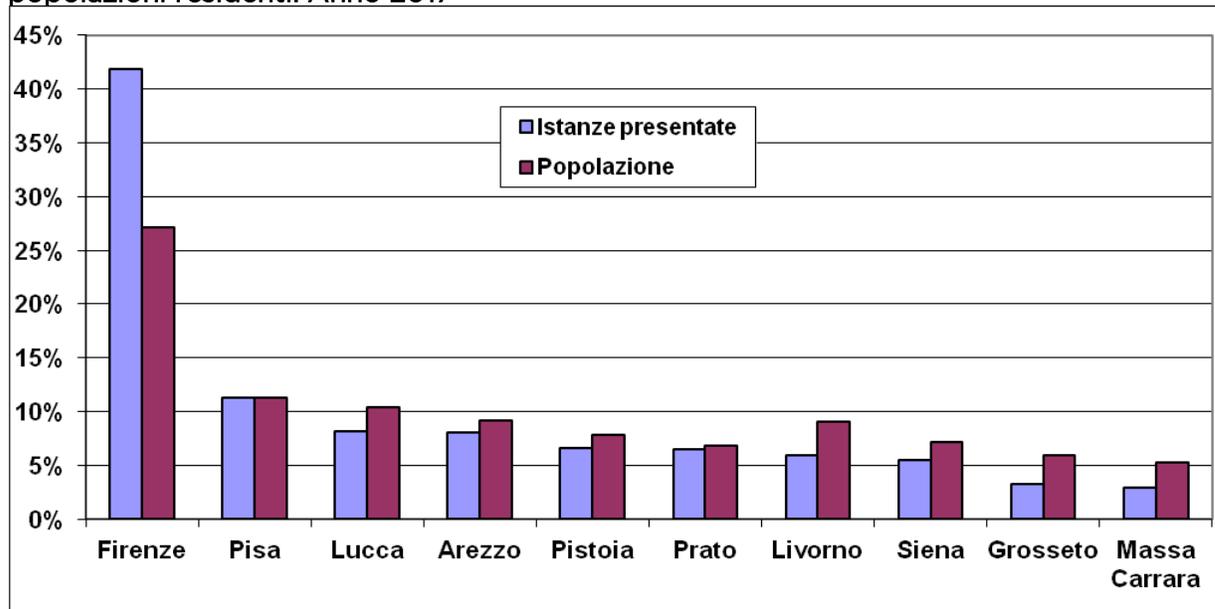
Fonte: Corecom Toscana

Dal punto di vista dell'entità degli importi corrisposti dai gestori per le udienze di conciliazione che si sono concluse nel 2016 con accordo, si rileva che l'importo medio è di € 485 per istanza conclusa con accordo. Sommando agli accordi in udienza anche gli importi restituiti attraverso gli accordi in itinere di cui si è potuto tenere traccia, il totale delle somme che attraverso il Corecom Toscana sono state riconosciute nel 2017 a cittadini e imprese è di € 2.453.860. Una cifra considerevole, che sommata a quelle corrisposte negli anni precedenti (solo dal 2007 il dato è stato rilevato) porta ad un totale, sicuramente inferiore al dato reale - proprio per la mancanza dei dati dal 2004 al 2006 - che supera i 16 milioni di euro.

Istanze di conciliazione accolte per provincia

Un dato particolarmente interessante è quello relativo alla provincia di residenza degli istanti, confrontato con i dati ufficiali sulla popolazione residente al fine di evidenziare sovra e sotto rappresentazioni per ciascuna provincia. Dal grafico 7 emerge la netta prevalenza delle istanze provenienti da fiorentini (41,9%, in aumento sul 2016, rispetto ad una popolazione pari al 27,1%), seguiti dai cittadini della provincia di Pisa (11,3%, dato esattamente coincidente con quello della popolazione), di Lucca (8,2% di istanze contro una popolazione del 10,4%), di Arezzo (8% rispetto a una popolazione pari al 9,2%), di Pistoia (6,6% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,8%), di Prato (6,5% rispetto ad una popolazione del 6,8%), di Livorno (5,9% di istanze contro una popolazione del 9%), di Siena (5,5% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,2%), di Grosseto (3,2% rispetto ad una popolazione del 6%), e infine di Massa Carrara (2,9% a fronte di una popolazione del 5,3%). Come si vede, a parte le province di Firenze e Pisa, che fanno registrare un dato superiore o uguale alla percentuale della popolazione residente, tutte le altre province toscane fanno registrare percentuali di istanti inferiori alla consistenza delle popolazioni, con dati particolarmente negativi per i territori di Livorno, Grosseto e Massa Carrara. Questi ultimi risultati confermano la difficoltà dei cittadini toscani residenti nelle aree più distanti dal capoluogo (sede del Corecom e dunque delle udienze di conciliazione) a rivolgersi al servizio di conciliazione.

Graf. 7 - Confronto tra le istanze di conciliazione ricevute per provincia e le rispettive popolazioni residenti. Anno 2017



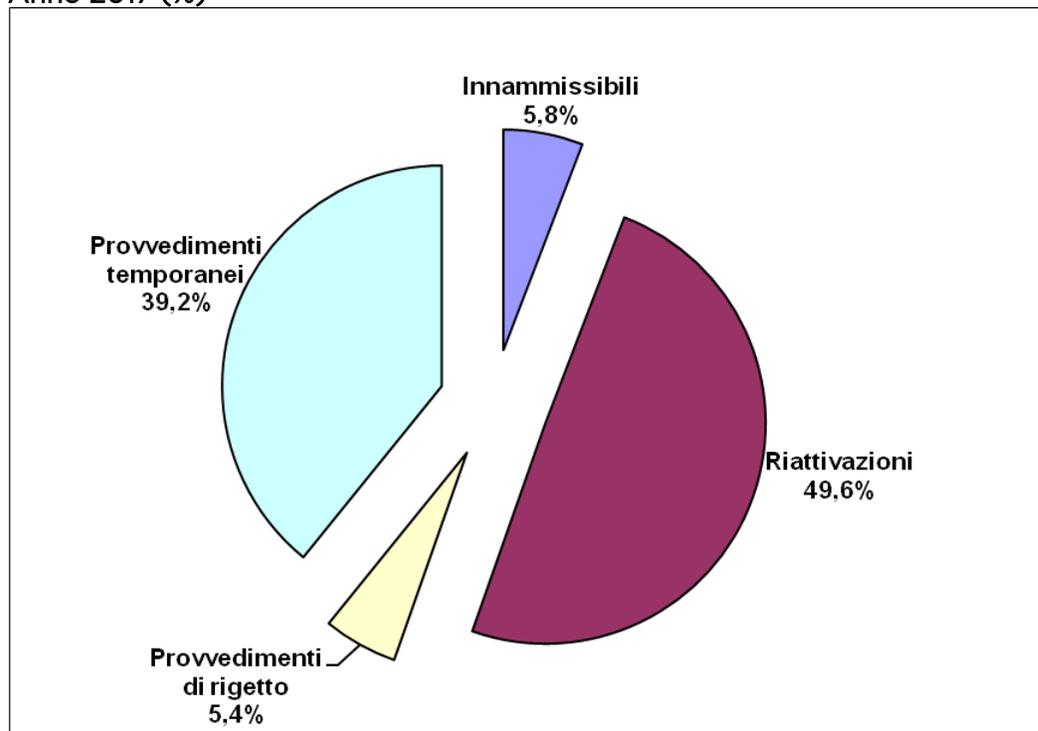
Fonte: Corecom Toscana

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 2017 un calo del 5%: 783 istanze rispetto alle 824 dello scorso anno, con una media mensile di circa 65 istanze. Si conferma anche per il 2017 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 aumentati dai 276 del 2016 ai 309 del 2017, con un + 12%. Decisamente in calo le domande inammissibili che passano dalle 113 del 2016 ad appena 46 nel 2017, mentre sono sostanzialmente 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 passano da 39 a 43. Il leggero aumento le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 391 rispetto alle 377 del 2016.

Graf. 8 - Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2017 (%)



Fonte: Corecom Toscana

3.5 La definizione delle controversie: il quinto anno di gestione dopo il triennio sperimentale.

Il 2017 ha rappresentato per il Corecom Toscana l'ottavo anno di gestione della delega relativa alla definizione delle controversie, consentendoci qualche considerazione di fondo sull'andamento della stessa e delle correlate attività.

Come già rilevato gli scorsi anni nelle relazioni di consuntivo, la gestione della delega in questione, iniziata con il 1° gennaio 2010, è divenuta una parte più che rilevante, ed estremamente impegnativa, dell'azione del Corecom. Dopo che l'ufficio del Corecom ha visto crescere di anno in anno, ed in modo esponenziale, il numero di istanze di definizione presentate (dalle 404 istanze del 2010 alle 949 del 2013), dal 2014 il numero si è assestato su valori più contenuti: 498 nel 2014, 463 nel 2015, per poi tornare a salire a 595 nel 2016 ed infine arrivare a 697 nel 2017.

Si evidenzia che, nonostante l'attività svolta per il perseguimento delle transazioni, sia durante le udienze di discussione sia al di fuori di queste (attesa la materiale impossibilità di definire con provvedimento la totalità delle istanze pervenute), rimane tuttavia alto, in rapporto alle risorse dedicate alla redazione dei provvedimenti decisori, il numero di istanze che dovranno essere oggetto di pronuncia da parte del Corecom.

I provvedimenti decisori adottati nel corso del 2017 sono stati 79, di cui 10 determinazioni dirigenziali e 69 delibere del Comitato.

L'aumento del numero di richieste di definizione ha trovato speculare riflesso sul fronte dei c.d. GU5, in quanto le istanze pervenute sono cresciute di circa il 60% rispetto al 2016, per un totale di 41. I provvedimenti temporanei adottati nel 2017 sono stati 20 a fronte dei 9 adottati nel 2016.

3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione all'anno 2017, si riportano i seguenti dati:

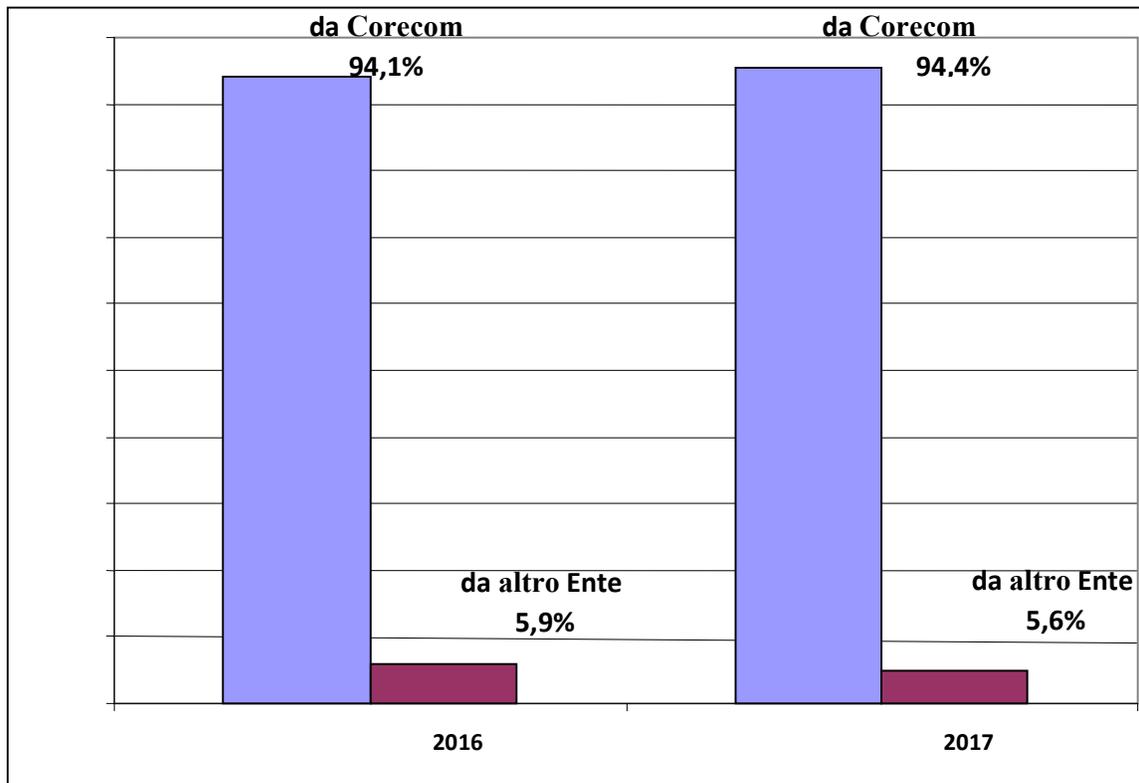
A) Istanze di definizione pervenute	697
A1) Inammissibilità (compreso improcedibilità)	89
A2) Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	102
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [\sum B1) + B2)]	341
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	336
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	5
C) Provvedimenti decisori [\sum C1) + C2)]	79
C1) Determinazioni direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	10
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	69
Tempi medi di svolgimento del procedimento di definizione	167
D) Istanze di provvedimenti temporanei	25
D1) Inammissibilità	8
D2) Istanze accolte dall'operatore	12
D3) Rigetto dell'istanza	1

D4) Provvedimenti temporanei adottati	20
Con riferimento all'item C) - Valore medio in € dei provvedimenti decisori	€ 984,20

3.5.1.1 Dati riassuntivi relativi alla provenienza del tentativo obbligatorio di conciliazione

Di seguito il dato che riguarda la provenienza del tentativo di conciliazione che precede l'istanza GU14: 658 istanze (pari al 94,4%) sono state precedute dal tentativo di conciliazione svoltosi presso il Corecom Toscana, mentre 39 istanze (pari al 5,6%) sono state precedute da un tentativo svolto presso altro ente (CCIAA o Conciliazione paritetica). Rispetto ai dati dell'anno 2016 non emergono sostanziali differenze come risulta dal grafico sotto riportato.

Graf. 1 - Provenienza delle istanze di definizione: anno 2016 e anno 2017



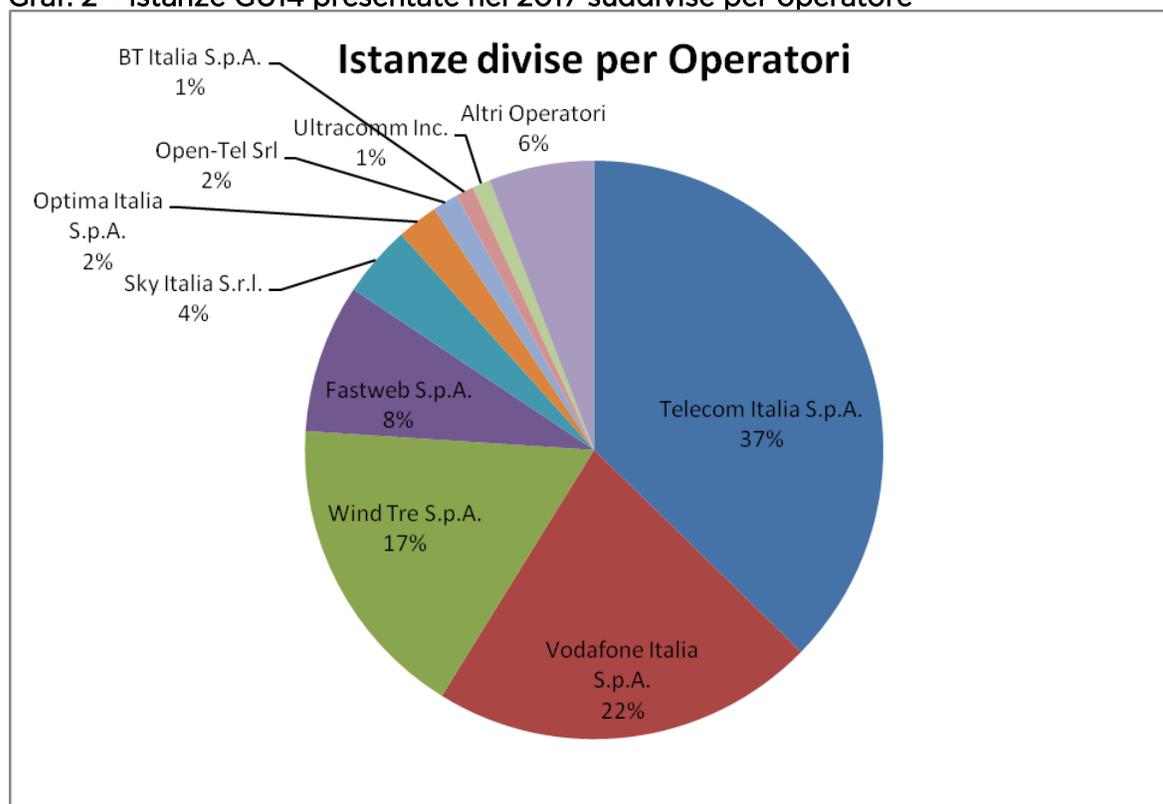
Fonte: Corecom Toscana

3.5.1.2 Dati riassuntivi relativi alle istanze suddivise per operatore

Per quanto riguarda la suddivisione delle istanze accolte in base al gestore, si evidenzia un aumento percentuale, rispetto al 2016, delle istanze promosse nei confronti di Telecom Italia, che passa dal 28,6% al 37,3% e di Sky Italia che dall'1,8%, passa al 4% del 2017, mentre si rileva una diminuzione di Vodafone Italia dal 27,2% al 21,5% e di Fastweb che dal 9,2% del 2016, scende all' 8,3% del 2017.

Operatore	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Telecom Italia S.p.A.	260	37,3%
Vodafone Italia S.p.A.	150	21,5%
Wind Tre S.p.A.	120	17,2%
Fastweb S.p.A.	58	8,3%
Sky Italia S.r.l.	28	4,0%
Optima Italia S.p.A.	16	2,3%
Open-Tel Srl	10	1,4%
BT Italia S.p.A.	7	1,0%
Ultracom Inc.	7	1,0%
Mediaset Premium S.p.A. (ex R.T.I. S.p.A)	6	0,9%
Ambrogio S.r.l.	5	0,7%
Tiscali Italia S.p.A.	5	0,7%
Terra S.p.A.	4	0,6%
Aton Communication Italia s.r.l.	3	0,4%
PosteMobile S.p.A.	3	0,4%
Coop Voce	2	0,3%
UltraCALL Inc.	2	0,3%
Atontel Communication Italia S.r.l.	1	0,1%
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.	1	0,1%
Cwnet S.r.l.	1	0,1%
Eolo S.p.A. (ex N.G.I.Spa)	1	0,1%
Etruria Wi-Fi Srl	1	0,1%
Intermatica S.p.A.	1	0,1%
LINKEM S.p.A.	1	0,1%
Open Sky S.r.l.	1	0,1%
T. & T. Tecnologie e Telecomunicazioni S.r.l.	1	0,1%
Telex Srl	1	0,1%
Time-net S.r.l.	1	0,1%
Totale	697	

Graf. 2 - Istanze GU14 presentate nel 2017 suddivise per operatore

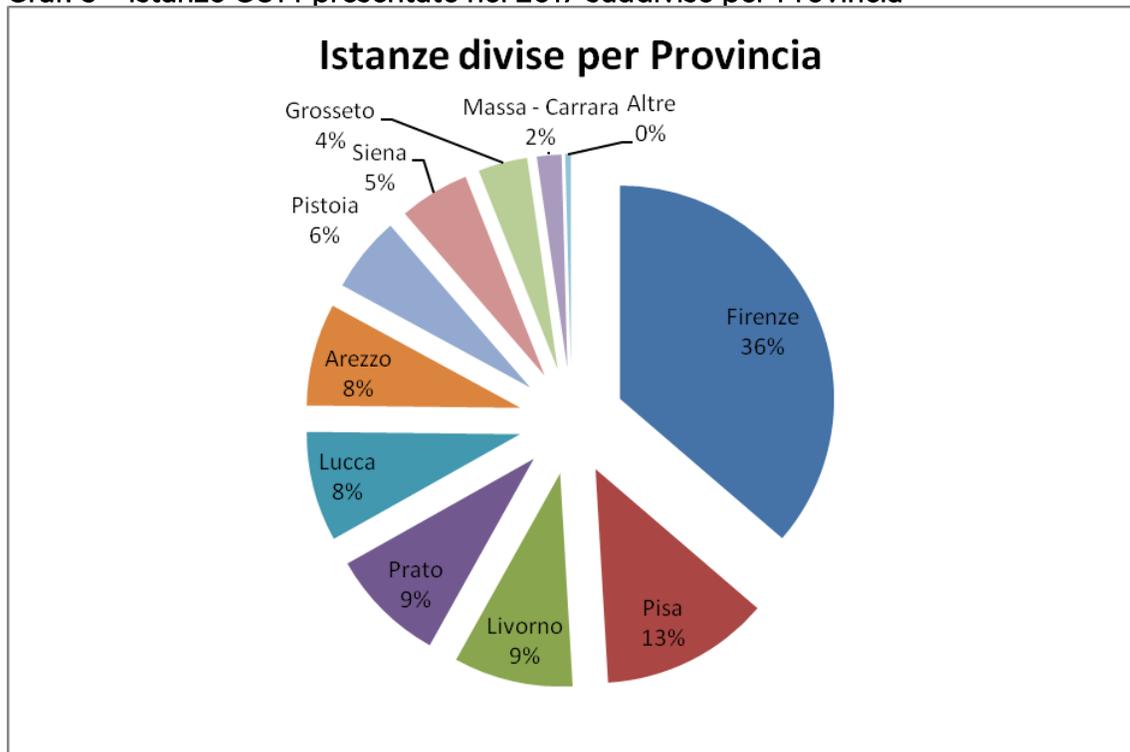


Fonte: Corecom Toscana

3.5.1.3 Dati riassuntivi relativi alle istanze suddivise per Provincia

Provincia	Valore assoluto	Valore %
Firenze	253	36,3%
Pisa	89	12,8%
Livorno	63	9,0%
Prato	61	8,8%
Lucca	58	8,3%
Arezzo	54	7,7%
Pistoia	40	5,7%
Siena	37	5,3%
Grosseto	26	3,7%
Massa - Carrara	13	1,9%
Altre	3	0,3%
Totale	697	100%

Graf. 3 - Istanze GU14 presentate nel 2017 suddivise per Provincia



Fonte: Corecom Toscana

Graf. 4 - Istanze GU14 presentate nel 2017 suddivise per tipologia di utenza



Fonte: Corecom Toscana

3.5.1.4 Dati riassuntivi relativi alle tipologie di guasti e malfunzionamenti ricorrenti nelle istanze

In merito alla casistica relativa ai disagi lamentati dagli istanti, si rileva che l'ipotesi di maggiore frequenza è riconducibile alle spese per fatturazioni non giustificate che riveste oltre la metà dei malfunzionamenti lamentati, così come illustrato nello schema sotto riportato.

Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Interruzione / sospensione del servizio	212	30,4%
Modifiche contrattuali	118	16,9%
Ritardo nella fornitura del servizio	104	14,9%
Mancato / errato inserimento nell'elenco	2	0,3%
Mancata o parziale fornitura del servizio	250	35,9%
Prodotti / servizi non richiesti	166	23,8%
Mancata portabilità / migrazione	108	15,5%
Traffico non riconosciuto	105	15,1%
Spese / fatturazioni non giustificate	408	58,5%
Trasparenza contrattuale	188	27,0%
Costi per recesso	141	20,2%
Altro	160	23,0%

3.5.2 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 (a fronte di 595 nell'anno 2016, siamo passati a 697 domande presentate nel 2017), alla poca disponibilità dei gestori a pre-conciliare le pratiche ed alla minore flessibilità nel raggiungere un accordo nell'udienza dedicata alla discussione della controversia. Tale situazione ha portato, unitamente al *turn-over* ed alla riduzione del personale assegnato alle attività di risoluzione delle controversie, ad un considerevole aumento delle istanze in attesa del provvedimento di definizione.

Permane, infine, il problema della presenza di un'alta percentuale di istanze che, pur risultando mal poste, vaghe, incomplete, incomprensibili nella descrizione dei fatti e nelle richieste, non possono, a rigore di Regolamento, dar luogo all'inammissibilità in fase istruttoria. Il Corecom, in conformità anche alla posizione di Agcom su questo, si è trovato, anche nel corso del 2017, a dover

rigettare, con proprio provvedimento, un'alta percentuale di istanze proprio per la loro sostanziale approssimazione ed indeterminatezza.

ALLEGATO 1

RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2017

Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2017

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Spese di rappresentanza Presidente Corecom	€ 750,00	€ 635,00	€ 115,00
Spese di rappresentanza del Presidente anno 2017		€ 635,00	
Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom	€ 119.234,04	€ 98.387,99	€ 20.846,05
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2017.		€ 96.887,99	
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2017.		€ 1.500,00	
Missioni componenti Corecom per attività proprie	€ 4.000,00	€ 1.870,87	€ 2.129,13
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività proprie anno 2017.		€ 1.870,87	
Spese per l'attuazione del piano di attività	€ 60.500,00	€ 60.394,00	€ 106,00
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2017 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 1.464,00	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2017		€ 7.760,00	

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2017 Aree montane		€ 8.720,00	
Convenzione con l'Università di Pisa per la realizzazione del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2017		14.400,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Gennaio-Giugno 2017		€ 2.250,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Settembre-Dicembre 2017		€ 1.800,00	
Bando di concorso per il progetto "Toscana in Spot. 2017: Contrasto al gioco d'azzardo"		€ 15.000,00	
Bando di concorso per la realizzazione del nuovo logo istituzionale del Corecom Toscana		€ 5.000,00	
Bando di concorso per la migliore tesi di laurea in materia di comunicazione 2017		€ 4.000,00	
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività proprie	€ 3.500,00	€ 3.065,00	€ 435,00
Convegno CORECOM del 30 marzo 2017 "Corecom Toscana cinque anni di comunicazione"		€ 1.750,00	
Cerimonia per la premiazione della migliore tesi di laurea in materia di comunicazione		€ 1.315,00	
TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE	€ 187.984,04	€ 164.352,86	€ 23.631,18

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Missioni componenti Corecom per attività delegate	€ 6.000,00	€ 2.929,94	€ 3.070,06
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività delegate anno 2017.		€ 2.929,94	
Missioni personale Corecom per attività delegate	€ 11.579,12	€ 5.579,12	€ 6.000,00
Rimborso spese di missione per il personale del Corecom per le attività delegate anno 2017.		€ 5.579,12	
Formazione personale Corecom per attività delegate	€ 10.000,00	€ 9.693,32	€ 306,68
Formazione per il personale del Corecom per le attività delegate anno 2017.		€ 9.693,32	
Rimborso spese per tirocini formativi per attività delegate	€ 5.590,00	€ 4.962,50	€ 627,50
Rimborso spese per tirocini formativi per le attività delegate anno 2017.		€ 4.962,50	
Servizio di portineria per attività delegate	€ 45.000,00	€ 41.334,29	€ 3.665,71
Servizio di portineria per le attività delegate anno 2017.		€ 41.334,29	
Materiale informatico per attività delegate	€ 56.596,90	€ 51.811,10	€ 4.785,80
Materiale informatico per le attività delegate anno 2017.		€ 51.811,10	

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate	€ 7.112,88	€ 5.790,88	€ 1.322,00
Convegno CORECOM del 30 marzo 2017 "Corecom Toscana cinque anni di comunicazione"		€ 1.400,00	
Seminario del 31 marzo 2017 "Innovazioni tecnologiche e risoluzione delle controversie nelle telecomunicazioni"		€ 2.212,88	
Convegno del 29 novembre 2017 "Comunicare l'emergenza. La rete e i social per PA e cittadini"		€ 2.178,00	
Spese per la gestione delle deleghe AGCOM	€ 149.063,80	€ 144.063,80	€ 5.000,00
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2017 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 8.588,80	
Servizio Procedura Concilia suite anno 2017 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti affidato alla Soc. Infocamere		€ 15.494,00	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti affidato al R.T.I. Mattiolo-Cappelli-Cioffi		€ 50.711,00	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2017		€ 11.640,00	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2017 Aree montane		€ 13.080,00	
Convenzione con l'Università di Pisa per la realizzazione del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2017		€ 21.600,00	

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Gennaio-Giugno 2017		€ 12.750,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Settembre-Dicembre 2017		€ 10.200,00	
TOTALE PER ATTIVITA' DELEGATE AGCOM¹	€290.942,70	€ 266.164,95	€ 24.777,75

RESTITUZIONE FONDI AGCOM

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Restituzione avanzi di gestione contributi AGCOM fino al 2016	€ 241.908,96	€ 241.908,96	€ 0

¹ I fondi stanziati sul capitolo delle "Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni" sono così finanziati:

€ 172.675,64 fondi AGCOM 2017
 € 118.267,06 residui da esercizi pregressi