

# Consuntivo 2019

**Relazione sulle attività proprie  
e delegate svolte dal Corecom  
della Toscana nel 2019**

## INDICE

### 1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

### 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2019

- 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 2019

- 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 2019
- 3.5 La definizione delle controversie

### ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2019



## **QUADRO GENERALE**



## 1. Quadro generale

### 1.1 Premessa

Il 2019 ha rappresentato il secondo 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 2019 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 222 del 7 novembre 2018.

Il 2019 è stato, dunque, l'anno in cui il Comitato ha consolidato e 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 16. Complessivamente, le delibere approvate sono state 110.

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 2019 ha segnato una ulteriore e consistente crescita delle istanze di conciliazione presentate, con il 16,4% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 9.745. Le pratiche concluse sono state 7.156, con un marcato aumento rispetto al 2018 (+16%), e una percentuale di accordi tra le parti dell'81%.

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 l'avvio in forma sperimentale del progetto "Patentino digitale per l'uso consapevole del web e dei social".

## 1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2018 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari a € 398.660,11, di cui € 225.984,04 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 2019.

La struttura di supporto al Corecom è rimasta, nel corso del 2019, 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 (in pensione dal mese di maggio 2019);
- 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 alta;
- tre funzionari di categoria D, di cui uno in servizio dal mese di aprile 2019;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni, di cui una 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;
- due funzionarie di categoria D di cui una in telelavoro e l'altra in servizio dal mese di maggio 2019;
- 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 2019**



## 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2019

Nel 2018 il Comitato si è riunito complessivamente 16 volte e ha prodotto 110 delibere. I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni, sulla base degli obiettivi individuati nel programma di attività 2019.

### 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 2019 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per le elezioni europee e amministrative del 26 maggio, ammettendo complessivamente 82 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 2019***

Nel 2019 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato le campagne per le elezioni europee ed amministrative del 26 maggio (con successivo turno di ballottaggio il 9 giugno), che hanno coinvolto 189 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. Le domande presentate nel 2019 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG sono state complessivamente n. 112 di cui, per le elezioni amministrative, 43 tv e 11 radio e, per le elezioni europee, 46 tv e 12 radio). Il rimborso complessivo è stato di € 83.709,61.

## 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 2019, grazie all’avvio 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 frontali 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 2019 è stata realizzata una prima sperimentazione in tre istituti comprensivi della Toscana: Figline e Incisa Valdarno, Scarperia – San Piero e San Casciano Val di Pesa, tra l’ottobre e il dicembre 2019 con un coinvolgimento di 168 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) e Ilaria Bidini e Iacopo Melio (2018), nel 2019 il riconoscimento è andato al fotoreporter Massimo Sestini, riconosciuto a livello internazionale come uno dei più importanti fotografi italiani e vincitore nel 2015 del “World Press Photo” con la celebre foto del barcone dei migranti, che ha dato origine nel 2019 al documentario “Where are you?” del National Geographic. Il 12 dicembre 2019, si è svolta la cerimonia, a cui sono intervenuti, oltre al vincitore, il Presidente del Corecom Enzo Brogi, il presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, il Sindaco di Firenze Dario Nardella, il Club Manager della Fiorentina Giancarlo Antognoni, il Direttore del Corriere Fiorentino Paolo Ermini e la fotografa Laura Lezza. 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 pubblico. Vincitore è risultato il dott. Francesco Cristallo, con una tesi sulla “gig

economy”, alla quale sono andati 4.000 euro lordi, oltre alla pubblicazione del lavoro 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 2019 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 2019 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 2018, nel 2019 sono state monitorate altre 12 emittenti toscane.

### ***Toscana in spot 2019. Cambiamento climatico e stili di vita***

Il 2019 è stato il settimo 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) e al contrasto alla violenza di genere (2018), il 2019 è stato tematizzato sulle istanze ambientali, con il titolo "Cambiamento climatico e stili di vita".

Nel luglio 2019 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 15 ottobre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi realizzati sul tema delle possibili risposte positive ai profondi mutamenti causati dall'uomo come il global warming, la gestione dei rifiuti, le energie rinnovabili, lo sfruttamento del territorio.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una cerimonia che si è svolta il 4 dicembre 2019 presso la sede del quotidiano La Nazione. 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. L'8 marzo 2019 si è svolta la premiazione della trasmissione vincitrice della prima edizione, che è risultata essere "Risorse" dell'emittente RTV38. La seconda edizione del bando, con scadenza il 30 novembre 2019, ha visto la partecipazione di 8 trasmissioni di altrettante tv locali. La premiazione della trasmissione vincitrice si svolgerà nel corso del 2020 con una conferenza stampa nella sede del Consiglio regionale.

### **2.3 Attività convegnistica e seminariale**

Sul fronte delle iniziative pubbliche, il 2019 si è aperto con il convegno del 7 febbraio, Safer Internet Day, dal titolo "Sbullizziamoci. Giornata nazionale contro bullismo e cyberbullismo", organizzata a Firenze presso l'Auditorium del Consiglio regionale della Toscana. Al convegno, aperto dai saluti del presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, del presidente del Corecom Enzo Brogi, del Fuzionario della Questura di Firenze Nadia Giannattasio, dalla rappresentante dell'Ufficio scolastico regionale Milva Segato e dal Coordinatore nazionale dei Corecom Filippo Lucci, sono intervenuti, moderati da Elettra Pinzani del Corecom Toscana, Elena Ferrara, prima firmataria della legge nazionale contro il cyber bullismo, David Fabbri, studente e autore del libro "L'idea. No al bullismo", Chiara La Porta, vittima del "dark web", Gianluca Massettini, funzionario della Polizia postale e delle comunicazioni della Toscana, Farnesco Marinari, responsabile della redazione de La Nazione, Elena Falcomatà e Marino Di Nardo, della Presidenza del Consiglio dei Ministri, i rappresentanti dell'associazione Era e Diego Cabras, autore del libro "Never never".

Il 22 luglio 2019 il Corecom, in collaborazione con la Fondazione Arezzo Wave Italia, ha presentato il documentario "Reality", realizzato a conclusione del progetto "Digital Detox", una sfida su Instagram dedicata ai giovani studenti dai 16 anni in su.

Il 20 settembre si è svolto il seminario "L'informazione in Toscana. Un'indagine sullo stato di salute, sui problemi e sulle opportunità di radio, tv, editoria", nel corso del quale sono stati presentati i risultati di un'indagine realizzata da IRPET per il Corecom. Al seminario, che si è tenuto nella Sala Gigli del Consiglio regionale della Toscana, sono intervenuti il presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, il presidente del Corecom Enzo Brogi, il Direttore di IRPET Stefano Casini Benvenuti, il componente del Corecom Massimo Sandrelli, il ricercatore IRPET Andrea Manuelli, il presidente dell'Ordine dei giornalisti della Toscana Carlo Bartoli, il Direttore della Organizzazione e pianificazione strategica della Fondazione Ugo Bordoni Alessio Beltrame e il presidente di Associazione Stampa Toscana Sandro Bennucci.

Infine, il 7 e 8 settembre il Corecom è stato impegnato in una due giorni dedicata alle attività di risoluzione delle controversie telefoniche presso l'Auditorium del Consiglio regionale. Il 7 settembre si è svolta la giornata di formazione Agcom per tutti i Corecom italiani in tema di "Definizione delle controversie", con la partecipazione del presidente della I Commissione consiliare Giacomo Bugliani, il Vicedirettore Agcom Enrico Maria Cotugno, le funzionarie Agcom Alessandra De Nicolais e Marana Avvisati. L'8 settembre si svolta la terza edizione del seminario biennale nazionale su "La tutela dei consumatori nelle comunicazioni elettroniche", accreditato come evento formativo per avvocati, con i saluti del presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, del presidente del Corecom Enzo Brogi, del segretario generale Agcom Riccardo Capecci, del direttore di ANCI Toscana Simone Gheri, del vicepresidente del Comitato regionale consumatori utenti Fulvio Farnesi e del presidente dell'Ordine degli avvocati di Firenze Giampiero Cassi. Ai

lavori hanno partecipato i professori Vincenzo Franceschelli dell'Università Bicocca di Milano e Michele Giovannini del Politecnico di Milano, i direttori Agcom Mario Staderini e Paolo del Vecchio, la presidente del Tribunale di Firenze Marilena Rizzo, il vicedirettore Agcom Enrico Maria Cotugno, coordinati dalla dirigente Agcom Ivana Nasti. A seguire si è svolta una tavola rotonda, moderata dalla componente Corecom Elettra Pinzani e dal coordinatore del Tavolo tecnico dei dirigenti Corecom Rosario Carnevale, con rappresentanti dei gestori, delle associazioni dei consumatori, dell'ordine degli avvocati, dei presidenti e dei dirigenti Corecom. Le conclusioni sono state affidate al vicepresidente del Consiglio superiore della magistratura David Ermini.

#### **2.4 Comunicazione esterna**

Dal punto di vista della comunicazione esterna, il 2019 è stato l'anno della messa in linea del nuovo sito web del Corecom Toscana, con l'aggiornamento che è ovviamente proseguito per tutto il 2019.

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, del profilo Twitter e del canale YouTube istituzionale.

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 26 comunicati stampa.

## **RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2019**



### 3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2019

#### 3.1 Premessa

Il 2019 ha rappresentato per il Corecom della Toscana il sedicesimo anno di gestione delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione e il secondo anno di esercizio della convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018.

Con la nuova convenzione 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 2019 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.

Per quanto riguarda l'area *obblighi di programmazione* si è reso necessario inserire nel monitoraggio un'ulteriore emittente a seguito di segnalazione.

Sono stati notificati, nel corso dell'anno, 2 atti di contestazione, uno riferito all'ambito degli obblighi di programmazione e l'altro 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 2019, 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 2019 sono pervenute agli uffici 72 richieste di nuova iscrizione (a differenza di quanto comunicato con la rendicontazione di fine gennaio 2020, a causa di un errore nei conteggi), 11 richieste di cancellazione e 3 richieste di certificazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 24 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.

Le comunicazioni annuali ricevute sono state 492.

La suddivisione dei 72 nuovi iscritti per ambito di attività è la seguente:

Call center	23
Editoria	2
Editoria elettronica	10
Servizi di comunicazione elettronica	23
Produttori/distributori di programmi	4
Radiodiffusione sonora e televisiva	0
Concessionarie di pubblicità	1
Agenzie di stampa	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	2
Operatori di rete	2
Fornitori di servizi interattivi	0
Uso indiretto di risorse nazionali di numerazione	5

### 3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom Toscana tra il 2004 e il 2019

Il 2019 ha rappresentato, per le attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, l'anno del 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.

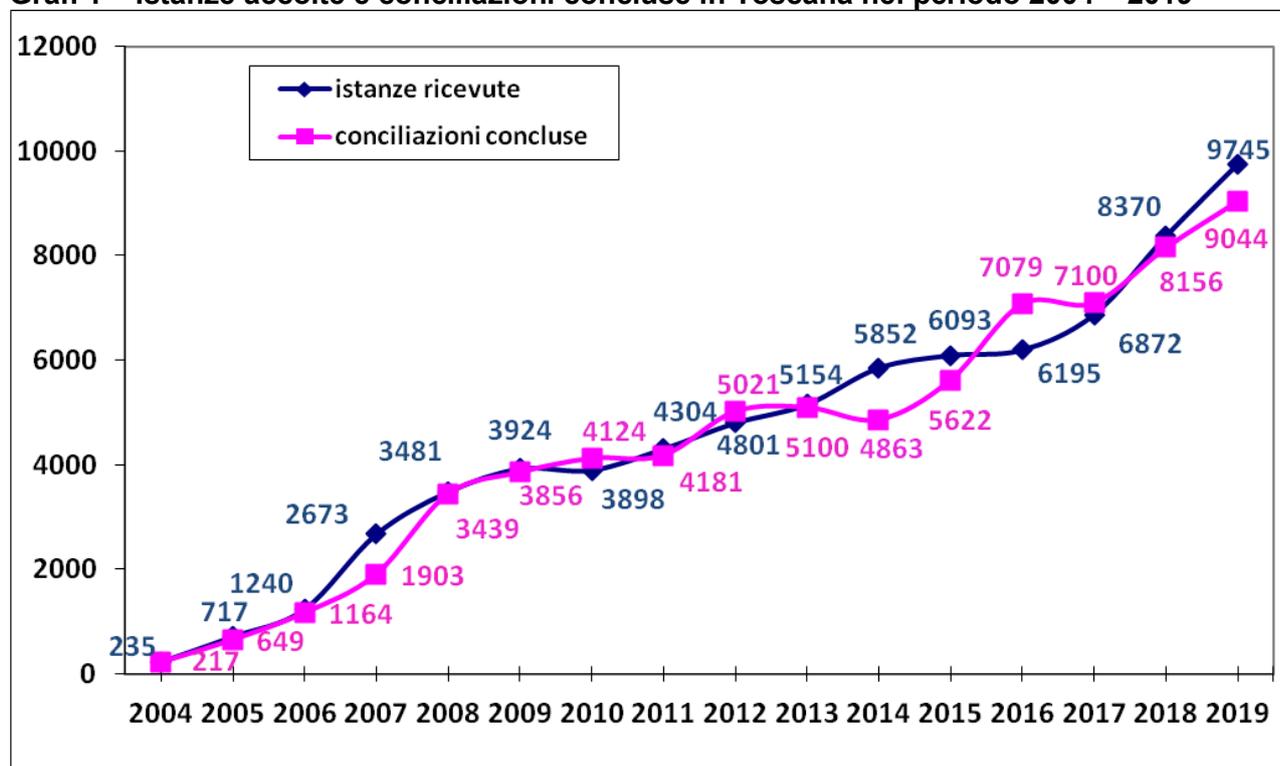
La maggiore facilità di presentazione delle istanze ha causato, inevitabilmente, un ulteriore aumento del numero di procedimenti presentati, con il risultato che a fine 2019 le istanze di conciliazione hanno sfiorato quota 10.000 (9.745), con una crescita del

16,4%. Le istanze concluse sono salite a 9.044 (+ 10,9%). Questo dato si discosta da quello comunicato a fine gennaio 2020 ad Agcom con la rendicontazione su Excel in quanto nei primi mesi del 2020 si sono concluse altre 743 istanze oltre alle 8.301 comunicate precedentemente. La piattaforma Conciliaweb, in via di implementazione e perfezionamento da parte di Agcom per quanto attiene anche i criteri di ricerca, non consente attualmente di estrarre dati che prima potevano essere oggetto di analisi e riflessione. Inoltre, il sistema non prevede la possibilità di verificare il numero di istanze concluse in un certo periodo, per cui le informazioni relative al numero di procedimenti conclusi e ai loro esiti sono relativi all'estrazione fatta in data 27 marzo 2020.

In sedici anni siamo dunque passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a **9.745** accolte nel 2019 e da 217 conciliazioni concluse a **9.044**.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2019, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'81,1%. Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 813.

**Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2019**



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 ha fatto registrare un notevole aumento rispetto al 2018, superando per la prima volta la "soglia mille": 1.164 rispetto alle 884 dell'anno precedente (+ 31,7%); anche i provvedimenti temporanei di riattivazione sono aumentati dai 333 del 2018 ai 391 del 2019, con un + 17,4%.

**Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) collegate alle istanze UG. Maggio 2006 - 2019**

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
<b>2019</b>	<b>1164</b>	<b>87</b>	<b>1077</b>	<b>629</b>	<b>57</b>	<b>391</b>
<b>tot. 2006-2019</b>	<b>10577</b>	<b>1151</b>	<b>9426</b>	<b>5658</b>	<b>750</b>	<b>2982</b>

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

**Tabella 2 – Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2019**

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
<b>2019</b>	<b>9745</b>	<b>649</b>	<b>830</b>	<b>79</b>	<b>7486</b>	<b>9044</b>
<b>tot. 2004-2019</b>	<b>73554</b>	<b>3815</b>	<b>6645</b>	<b>6965</b>	<b>54093</b>	<b>71518</b>

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 la stabilizzazione, rispetto al 2018 (anno in cui si è registrato un notevole aumento), delle istanze inammissibili, che sono cresciute di sole 18 unità, arrivando a un totale di 649. La spiegazione di questo dato rispetto al periodo antecedente all'entrata in vigore della nuova procedura è da rintracciare nel fatto che possono 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 il calo, rispetto al 2018, delle controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza, che scendono a 830. 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. Questo ulteriore 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 2019 vede un aumento consistente rispetto al 2018 (+21,9%).

**Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2019 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%
tot. 2004-2019	44020	80,0%	10977	20,0%	55002	100,0%

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

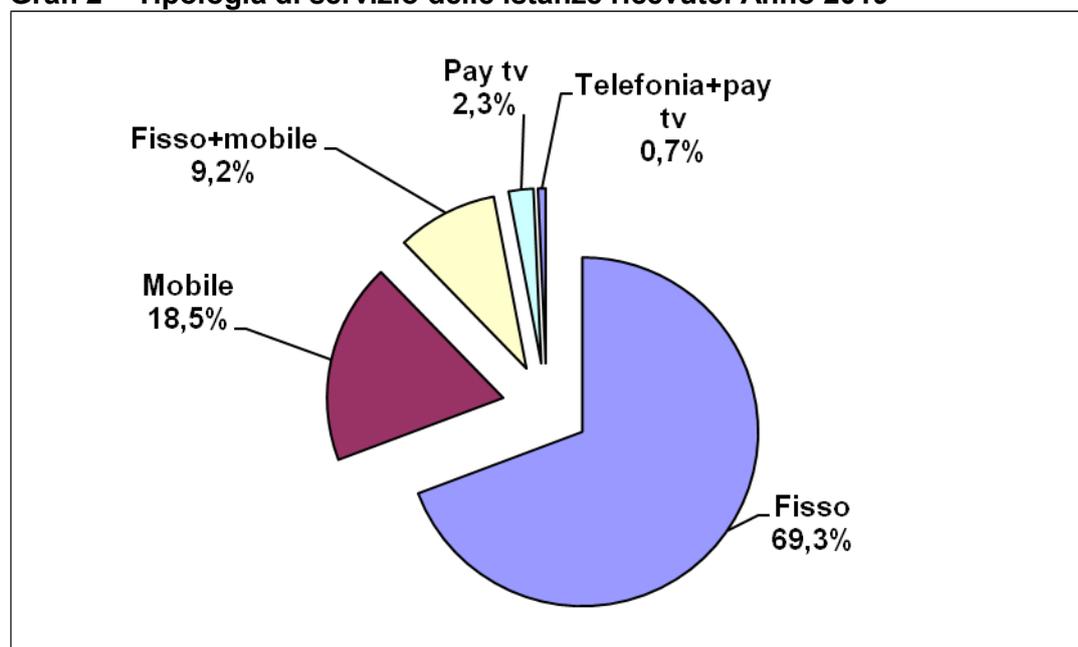
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre l'80% di accordi in udienza. Dal 2019 nella tabella sono inseriti sia gli accordi raggiunti in udienza, sia quelli raggiunti prima di arrivare all'udienza, arrivando ad una percentuale complessiva di esiti positivi dell'81,1%. Nei mancati accordi sono presenti sia quelli raggiunti in udienza che le mancate comparizioni, che rappresentano a tutti gli effetti un esito negativo, che complessivamente si assesta al 18,9%.

### 3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2019

#### Istanze ricevute per tipologia di servizio

Per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, il 2019 vede ulteriormente rafforzarsi il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa, che include anche i servizi internet (69,3%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (18,5%, in calo). Al 9,2% (dato stabile) si attestano le istanze aventi ad oggetto servizi fisso+mobile e al 2,3% complessivo le istanze che vedono coinvolti servizi pay tv, in leggero calo. Lo 0,7% delle istanze ha riguardato servizi di telefonia+pay tv.

**Graf. 2 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2019**

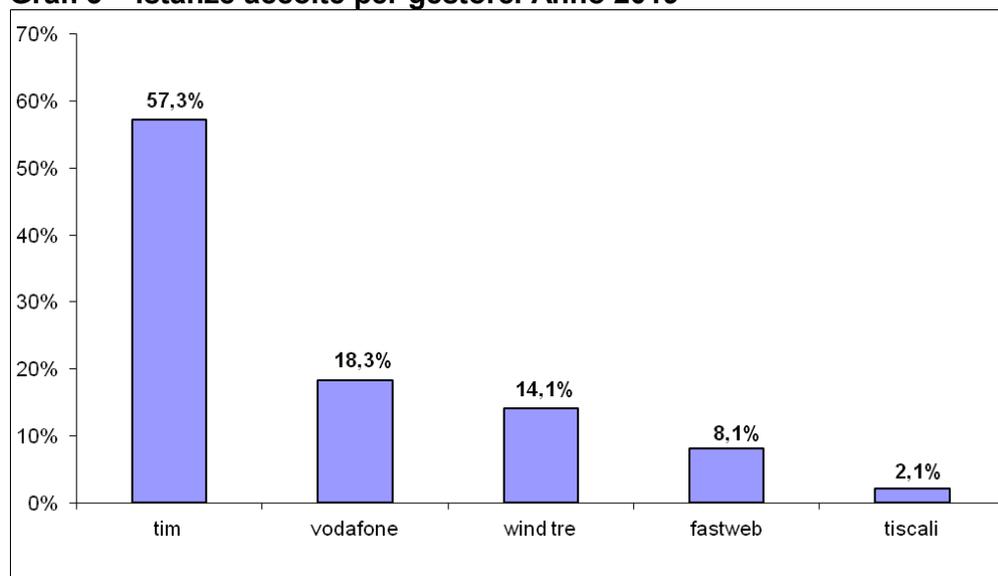


Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

#### Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2018 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 2019**



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

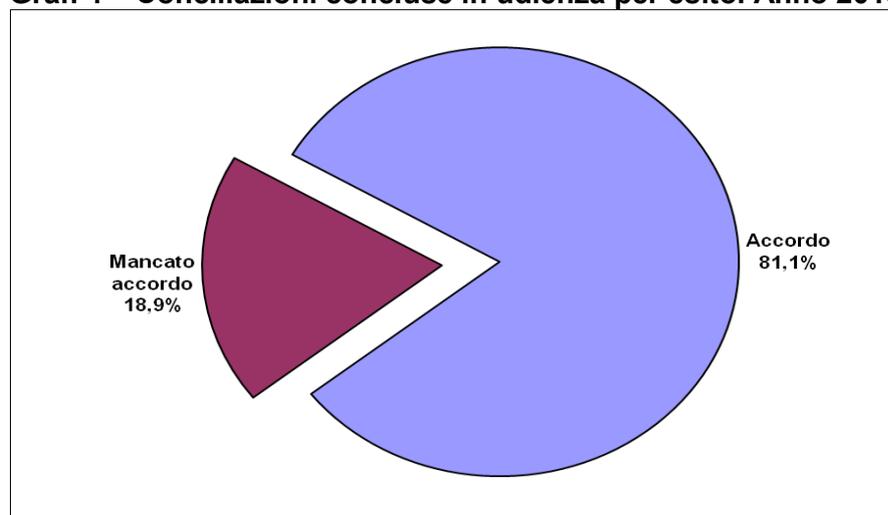
TIM risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (57,3%) con un ulteriore balzo rispetto al 2018, quando si era fermato al 51,9%. Al secondo posto Vodafone supera Wind Tre, con rispettivamente il 18,3% (+2%) e il 14,1% (-3,1%). Seguono Fastweb con l'8,1% (-1,2%) e Tiscali con il 2,1% (-0,4%).

**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 7.486, con un netto aumento percentuale rispetto al 2018 (+21,9%). Questo dato evidenzia la prosecuzione nel grande sforzo sostenuto dagli uffici per mantenere l'equilibrio tra le istanze ricevute e quelle concluse.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi è nel 2019 ancora una volta particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi in udienza e "in itinere", l'81,1%.

**Graf. 4 – Conciliazioni concluse in udienza per esito. Anno 2019**



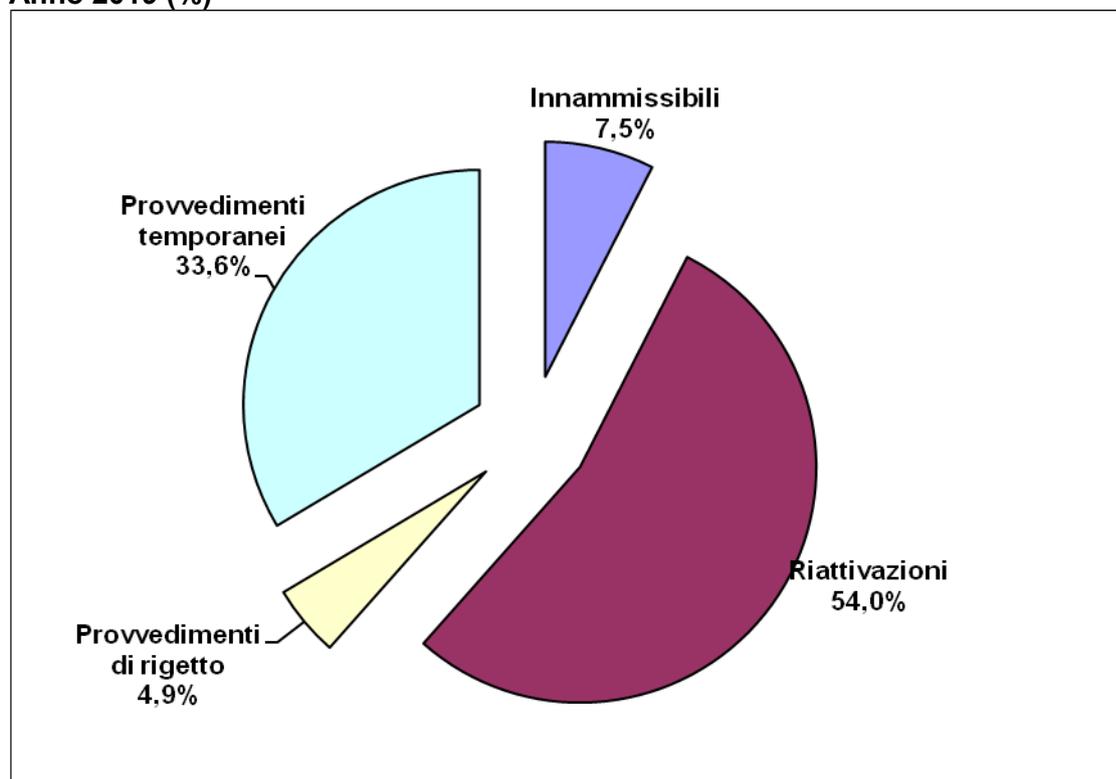
Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

### 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 2019 un aumento del 31,7%: 1.164 istanze rispetto alle 884 dello scorso anno, con una media mensile di circa 97 istanze. Si conferma anche per il 2019 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 333 del 2018 ai 391 del 2019, con un + 17,4%. In netto aumento le domande inammissibili che passano dalle 33 del 2018 a 87 nel 2019, 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 46 a 57. In forte aumento le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 629 rispetto alle 470 del 2018.

**Graf. 5 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2019 (%)**



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.

Nell'ambito dell'anno appena trascorso sono intervenuti importanti modifiche a livello normativo che hanno apportato dei significativi cambiamenti al procedimento di definizione della controversia.

Con la Delibera Agcom n. 203/18/CON è stato approvato il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie telefoniche e di pay-tv, a cui ha fatto seguito la Delibera Agcom n. 339/18/CONS relativa alle modalità di presentazione delle istanze che, a far data dal 23 luglio 2018, possono essere inoltrate esclusivamente tramite la piattaforma telematica Conciliaweb, uno strumento, unico per tutti i Corecom, realizzato e gestito da Agcom.

La presente disamina, pertanto, esporrà dati e valutazioni sul procedimento di definizione della controversia in relazione al 2019 delle istanze gestite tramite Conciliaweb.

#### 3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione al 2019 si riportano i seguenti dati, difforni da quelli comunicati a fine gennaio 2020 per le stesse ragioni ricordate per le istanze di conciliazione:

<b>Istanze di definizione pervenute</b>	<b>958</b>
Inammissibilità (compresa improcedibilità)	11
Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	239
Archiviazioni per transazione sopravvenuta	305
Provvedimenti decisori	113
di cui: determine direttoriali	10
delibere collegiali	103
<b>Totale istanze concluse</b>	<b>668</b>

L'esame della tabella sopra riportata conferma il trend crescente del procedimento di definizione delle controversie: dal 2010, primo anno di delega delle funzioni al Corecom Toscana, a fronte di 404 istanze presentate, si è registrato un progressivo incremento, fino ad arrivare, nel 2019, a 958 richieste di provvedimenti, con una crescita del 48,7%.

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 negli anni 2018 e 2019 e d'altra parte provvedendo alla stesura di provvedimenti, alcuni dei quali si sono rilevati particolarmente complessi sia per l'oggetto del contendere che per il valore economico della controversia.

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

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

### **3.5.3. I procedimenti temporanei (GU5)**

Le istanze GU5 presentate nell'arco dell'anno 2019 sono state complessivamente n. 54 così concluse:

<b>Istanze GU5 pervenute</b>	<b>54</b>
Provvedimenti emessi	29
Riattivazioni	21
Rigetti	3
Rinunce	1
<b>Totale GU5 conclusi</b>	<b>54</b>

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

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

Le criticità riferite a questa delega sono rinvenibili nel costante e progressivo aumento del numero delle istanze che si verifica anno dopo anno 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 2019**



**Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2019****ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI**

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
<b>Indennità di funzione, spese di rappresentanza e rimborsi spese componenti Corecom</b>	€ 131.729,10	€ 129.881,41	€ 1.847,69
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2019.		€ 129.229,10	
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2018.		€ 652,31	
<b>Missioni componenti Corecom per attività proprie</b>	<b>€ 4.000,00</b>	<b>€ 163,90</b>	<b>€ 3.836,10</b>
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività proprie anno 2019.		€ 163,90	
<b>Spese per l'attuazione del piano per attività proprie</b>	<b>€ 90.254,94</b>	<b>€ 35.190,00</b>	<b>€ 55.064,94</b>
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2019 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 1.220,00	
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 2019		€ 10.100,00	

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" - Reimputazione su 2019 impegno n. 237/2018 - riaccertamento aprile 2019		€ 3.870,00	
Premio "Fatto in Toscana" 2018: conferimento di un premio alla migliore trasmissione televisiva locale autoprodotta in Toscana		€ 6.000,00	
Bando di concorso per il progetto Toscana in Spot. 2019		€ 10.000,00	
Bando di concorso per la migliore tesi di laurea in materia di comunicazione 2019		€ 4.000,00	
<b>TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE</b>	<b>€ 225.984,04</b>	<b>€ 165.235,31</b>	<b>€ 60.748,73</b>

**ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM**

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
<b>Missioni componenti Corecom per attività delegate (comprensivo di Irap)</b>	<b>€ 2.000,00</b>	<b>€ 529,46</b>	<b>€ 1.470,54</b>
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività delegate anno 2019.		€ 529,46	
<b>Missioni personale Corecom per attività delegate (comprensivo di Irap)</b>	<b>€ 10.193,98</b>	<b>€ 3.669,80</b>	<b>€ 6.524,18</b>
Rimborso spese di missione per il personale del Corecom per le attività delegate anno 2019.		€ 3.669,80	
<b>Rimborso spese per tirocini formativi per attività delegate (comprensivo Irap e Inail)</b>	<b>€ 6.610,00</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 6.610,00</b>
Rimborso spese per tirocini formativi per le attività delegate anno 2019		€ 0,00	
<b>Servizio di portineria per attività delegate</b>	<b>€ 30.000,00</b>	<b>€ 29.361,26</b>	<b>€ 638,74</b>
Servizio di portineria per le attività delegate 2019		€ 29.361,26	
<b>Postazioni di lavoro per uffici Corecom per attività delegate</b>	<b>€ 7.571,22</b>	<b>€ 1.384,31</b>	<b>€ 6.186,91</b>
Acquisto PC. Reimputazione su 2019 impegno 2153/2018 - riaccertamento Aprile 2019.		€ 1.384,31	

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
<b>Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate</b>	<b>€ 12.700,00</b>	<b>€ 6.299,00</b>	<b>€ 6.401,00</b>
Iniziativa Corecom del 7 e 8 novembre 2019. Seminario biennale nazionale sulle controversie tra utenti e gestori dei servizi di tlc.		€ 4.355,80	
Cerimonia di premiazione del Comunicatore toscano dell'anno 2019.		€ 1.943,20	
<b>Spese per campagna di comunicazione sulle attività delegate</b>	<b>€ 20.000,00</b>	<b>€ 17.226,40</b>	<b>€ 2.773,60</b>
Spese per la realizzazione di spot video, audio e manifesti con testimonial per la campagna di comunicazione.		€ 17.226,40	
<b>Spese per la gestione delle attività delegate</b>	<b>€ 139.454,97</b>	<b>€ 66.883,99</b>	<b>€ 72.570,98</b>

Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2019		€ 9.882,00	
Acquisto materiali per relazioni pubbliche, mostre e convegni per la gestione delle deleghe.		€ 4.111,40	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti anno 2019		€ 30.160,59	
Realizzazione fase B Osservatorio Internet@Minori, cittadini digitali crescono. Iniziative di informazione, sensibilizzazione e formazione rivolte a studenti, famiglie ed operatori anno 2018 – Riaccertamento aprile 2019		€ 21.930,00	
Accordo di collaborazione Convenzione con l'Istituto Innocenti per la per la sperimentazione in tre scuole secondarie di primo grado della Toscana del Patentino digitale		€ 800,00	
<b>TOTALE ATTIVITA' DELEGATE AGCOM<sup>1</sup></b>	<b>€ 228.530,17</b>	<b>€ 90.409,39</b>	<b>€ 77.192,27</b>

<sup>1</sup> I fondi stanziati per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sono così finanziati:

€ 172.676,07      fondi AGCOM 2018  
 € 55.854,10      residui da esercizi pregressi