

**corecom toscana**  
*Regione Toscana  
Comitato Regionale per le Comunicazioni*

## **Consuntivo 2013**

**Relazione sulle attività proprie  
e delegate svolte dal Corecom  
della Toscana nel 2013**

## INDICE

### 1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

### 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2013

- 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 Audizioni e partecipazione a iniziative pubbliche
- 2.4 Comunicazione esterna

### 3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2013

- 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 2013
  - 3.4.1 L'esperienza di conciliazione del Corecom Toscana nel 2013
  - 3.4.2 Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2013
- 3.5 La definizione delle controversie: il primo anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

### ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2013



## **QUADRO GENERALE**



## **1. Quadro generale**

### **1.1 Premessa**

Il 2013 ha rappresentato il primo anno compiuto di attività per il nuovo Comitato che si era insediato il 4 maggio 2012 e che aveva provveduto in tempi particolarmente brevi alla definizione e approvazione del programma di attività 2012, avvenuta nella seduta del 7 giugno 2012, e successivamente all'approvazione del programma di attività 2013, avvenuta nella seduta del 9 novembre 2012.

Il 2013 ha quindi visto l'avvio operativo delle attività proprie programmate e messe in cantiere nella seconda parte dell'anno precedente, oltre alla prosecuzione nella 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, con la produzione di 46 delibere.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala un'ulteriore crescita delle istanze di conciliazione presentate, con il 7,3% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 5.154. Le pratiche concluse salgono a 5.100, con una percentuale di accordi tra le parti del'82,5%.

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

## 1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2013 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari ad € 785.021,69.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzazione delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2013.

Il personale utilizzato nel 2013 è stato il seguente:

- un dirigente fino al 19 maggio 2013, responsabile anche dell'assistenza al Consiglio delle autonomie locali ed alla Conferenza permanente delle Autonomie sociali, organismi esterni del Consiglio regionale;
- un dirigente dal 20 maggio 2013, responsabile anche dell'assistenza all'Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche, al Difensore Civico e all'Autorità per la partecipazione.

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:

- un funzionario di categoria D, titolare della posizione organizzativa "Supporto di assistenza al Corecom in ordine alle attività proprie e a quelle delegate";
- una funzionaria di categoria D, titolare della posizione organizzativa "Attività generali di segreteria e di supporto amministrativo per il Corecom";
- una funzionaria di categoria D per la funzione delegata dall'Agcom relativa alle attività di monitoraggio;
- un funzionario di categoria D per l'attività di comunicazione e par condicio dal 15 luglio 2013;
- un collaboratore di categoria C per la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione;
- una collaboratrice di categoria C per le attività generali di segreteria e di supporto alle attività del Corecom.

Per l'ufficio conciliazioni:

- un funzionario di categoria D titolare della posizione organizzativa "Svolgimento delle attività del Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche",
- una funzionaria di categoria D titolare della posizione organizzativa "Supporto per lo svolgimento delle attività del Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche",
- una funzionaria di categoria D titolare della posizione organizzativa "Presidio servizi di supporto",
- un funzionario di categoria D;
- una funzionaria di categoria D a tempo parziale 83,33%;
- due collaboratrici di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5;

Per l'ufficio definizione delle controversie:

- una funzionaria di categoria D titolare della posizione organizzativa “Gestione delle attività del Corecom inerenti la definizione arbitrale delle controversie tra utenti e gestori di comunicazioni elettroniche”,
- una funzionaria di categoria D titolare della posizione organizzativa “Assistenza amministrativa per la comunicazione”;
- una funzionaria di categoria D titolare della posizione organizzativa “Attività di supporto al Corecom” dal 20 maggio 2013;
- una funzionaria di categoria D a tempo determinato per le attività di segreteria dell’arbitrato dal 20 maggio 2013
- un collaboratore di categoria C per le attività di segreteria dell’arbitrato





**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ  
PROPRIE SVOLTE NEL 2013**



## **2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2013**

Nel 2013 il Comitato si è riunito 16 volte e ha prodotto 46 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 2013 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per il primo trimestre (33 richieste) e ha approvato la delibera con la graduatoria per il secondo trimestre (41 richieste). L'aumento delle richieste alla fine del 2012 e all'inizio del 2013 rispetto agli anni precedenti, combinato con le necessarie sospensioni delle trasmissioni dell'accesso in occasione delle campagne elettorali per le elezioni politiche del 24 e 25 febbraio e per le amministrative del 26 e 27 maggio (con successivi ballottaggi), con il conseguente accumulo di soggetti "in attesa" della messa in onda, ha portato poi il Comitato a sospendere la presentazione di ulteriori domande per il terzo trimestre 2013.

Il 30 settembre 2013 il Comitato ha approvato la delibera con la graduatoria per il quarto trimestre (31 richieste).

L'11 dicembre 2013 il Comitato ha approvato la delibera con la graduatoria per il primo trimestre 2014 (39 richieste).

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 2013***

Nel primo semestre del 2013 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato due campagne elettorali: le politiche del 24 e 25 febbraio e le amministrative del 26 e 27 maggio (con successivo turno di ballottaggio il 9 e 10 giugno), che hanno coinvolto 17 Comuni della Toscana.

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 19 gennaio 2013 il Corecom, in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Toscana, ha organizzato un seminario rivolto agli operatori della comunicazione e dell'informazione sul tema

della par condicio, con particolare riferimento alle elezioni politiche di fine febbraio, presso la Sala Fallaci della Provincia di Firenze. In questa occasione è stato prodotto un vademecum per le emittenti e una presentazione in Powerpoint.

Nel complesso, le domande presentate nel 2013 al Corecom per il rimborso dei MAG trasmessi in occasione delle elezioni politiche del 24 e 25 febbraio sono state 46, di cui 37 tv e 9 radio e per le elezioni amministrative del 26 e 27 maggio sono state 20, di cui 19 tv e 1 radio. Il rimborso complessivo è stato di €80.461,99 di cui €65.187,18 per le emittenti televisive ed €15.274,81 per quelle radiofoniche.

### ***Attività istruttoria ed elaborazione delle graduatorie per i contributi ministeriali alle emittenti televisive locali***

È questa una funzione che viene svolta per il Ministero delle Comunicazioni. Sulla base della documentazione presentata dalle emittenti televisive locali della Toscana che intendono chiedere i contributi previsti dall'art. 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, e successive modifiche e integrazioni, l'ufficio svolge una istruttoria per verificare l'esistenza dei requisiti per l'ammissibilità delle domande. Successivamente le informazioni fornite dalle emittenti vengono sottoposte a verifica e si richiedono eventuali integrazioni della documentazione prodotta per acquisire ogni informazione utile a definire la graduatoria, che determinerà l'entità dei finanziamenti riconosciuti a ciascuna emittente. La graduatoria è poi portata all'approvazione del Comitato, e trasmessa al Ministero.

Il 17 gennaio 2013 sulla GURI n. 14 è stato pubblicato il decreto ministeriale del 15 ottobre 2012 relativo al bando per l'anno 2012, la cui fase istruttoria è stata dunque svolta nel primo semestre dell'anno. Le domande presentate sono state n. 33 e l'attività istruttoria e l'approvazione della graduatoria è stata effettuata entro il mese di giugno (Delibera CORECOM n. 22 del 14 giugno 2013).

Il bando per l'anno 2013 è stato emanato con decreto ministeriale del 24 giugno 2013 e pubblicato sulla GURI n. 199 del 26 agosto 2013; le domande presentate sono state n. 30. Nella seconda parte dell'anno si è dunque svolta l'intensa attività istruttoria che ha portato all'approvazione da parte del Comitato della graduatoria definitiva effettuata il 24 gennaio 2014 con la Delibera CORECOM n. 6.

## **2.2 Attività di ricerca e monitoraggio**

### ***L'osservatorio delle Tv locali in Toscana con il passaggio al digitale terrestre***

Nell'ambito dell'osservatorio sul sistema delle televisioni locali della Toscana, il Corecom ha svolto una seconda audizione degli operatori presenti nella regione (la prima si era svolta il 15 novembre 2012) il 22 marzo 2013, per fare il punto sullo stato del settore e raccogliere valutazioni in merito alla Proposta di legge regionale sul sostegno all'informazione locale.

Nel mese di giugno è stato affidato, con decreto dirigenziale n. 244, all'Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico lo svolgimento della prima fase sperimentale di mappatura del segnale televisivo in tecnica digitale terrestre nelle aree di Pisa e Livorno, i cui risultati sono stati consegnati a fine agosto. Successivamente, con decreto del 22 ottobre 2013, il Corecom ha affidato all'Ispettorato la realizzazione della seconda ed ultima fase della mappatura del segnale digitale terrestre delle emittenti locali della Toscana. I risultati sono attesi entro il mese di aprile 2014.

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

A seguito della sottoscrizione del Protocollo d'intesa tra Corecom e i tre Atenei toscani (Firenze, Pisa e Siena), avvenuta il 30 novembre 2012, nel primo semestre del 2013 sono state firmate le convenzioni con i singoli Dipartimenti universitari per la realizzazione delle attività programmate. Il 19 marzo 2013 è stata sottoscritta la convenzione con il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Firenze per la realizzazione del monitoraggio "Censimento delle web tv, web radio e web press in Toscana", con la direzione scientifica del Prof. Carlo Sorrentino. Come previsto dalla convenzione, nel mese di luglio il gruppo di ricerca ha presentato il primo report, seguito il 23 dicembre 2013 dal report finale, i cui risultati saranno presentati pubblicamente in un convegno previsto per il 17 giugno 2014.

***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 il 2013, grazie all'avvio operativo del progetto "Internet@minori@adulti".

Con la sottoscrizione della convenzione con il Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali dell'Università di Siena, avvenute il 5 marzo 2013, il Corecom ha affidato la realizzazione della versione provvisoria del vademecum "Internet@minori@adulti" e la prima fase di diffusione sul territorio, con il coinvolgimento della Scuola media inferiore Vico di Grosseto.

Il vademecum, realizzato dal Dipartimento 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 stampato nella sua versione non definitiva in 350 copie e pubblicato sul sito web del Corecom. Dal 6 al 24 maggio, in collaborazione con il Provveditorato agli Studi e con il personale insegnante della scuola, si è svolto il percorso informativo presso la Scuola media Vico di Grosseto, consistente in quattro incontri con insegnanti, studenti e genitori, ai quali sono stati illustrati i contenuti della pubblicazione. Agli incontri sono intervenuti, oltre al Presidente Vannini e a rappresentanti della struttura di assistenza, i docenti dell'Università coinvolti nel progetto, ispettori della Polizia postale provinciale, il Dott. Alfredo Montagna e il Dott. Fabio Ghioni.

Parallelamente al percorso informativo, è stata sviluppata un'attività di comunicazione esterne, coordinata con l'ufficio stampa del Consiglio regionale, che ha portato alla produzione di quattro comunicati stampa e a diversi servizi televisivi. Infine, in collaborazione con l'emittente televisiva Tv9 Telemaremma, è stato prodotto un video di circa 13 minuti che racconta l'esperienza svolta attraverso interviste ai protagonisti. I servizi informativi e il video sono stati resi disponibili sul canale YouTube del Corecom Toscana.

Nel mese di settembre, con la consegna della prefazione della Dott.ssa Maria Pia Caruso, Dirigente dell'ufficio Corecom dell'Autorità e del contributo del Prof. Ampola dell'Università di Pisa, è stata approvata la versione definitiva del vademecum, la cui diffusione è proseguita con gli incontri che si sono svolti il 28 novembre, il 3 e l'11 dicembre presso la Scuola secondaria di secondo grado "P. A. Mattioli" di Siena. Insegnanti e studenti sono stati coinvolti in un percorso didattico che ha visto la partecipazione, oltre che dei componenti del Comitato, dei docenti dell'Università di Siena autori del vademecum, di ispettori della Polizia postale e dell'esperto informatico Fabio Ghioni. Mercoledì 11 dicembre, al termine dell'ultimo incontro con gli studenti, si è svolta una conferenza stampa per fare il bilancio dell'iniziativa. Nel 2014 l'azione proseguirà nelle aree di Arezzo, Grosseto, Pisa, Livorno e Firenze.

### ***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. Il primo monitoraggio è stato svolto, insieme a quello relativo alla vigilanza sull'emittenza locale delegato da Agcom, su una settimana campione (ottobre 2012) di 13 emittenti televisive. I risultati del monitoraggio sono stati consegnati dall'Osservatorio di Pavia nel mese di giugno 2013 e sono stati inviati all'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale.

### ***La famiglia nell'era digitale***

Il 4 marzo 2013 il Corecom ha sottoscritto una Convenzione con l'Istituto degli Innocenti per la realizzazione del monitoraggio sulla famiglia nell'era digitale, con l'obiettivo di indagare come e in quale misura i nuovi strumenti di comunicazione digitale si inseriscono oggi nei contesti familiari e ne modificano le dinamiche, a partire dalle relazioni genitori-figli.

Il monitoraggio è stato svolto nei mesi di aprile-maggio-giugno 2013 in 9 scuole primarie campione della Toscana attraverso la somministrazione di questionari sia ai bambini che ai genitori. Conclusa la fase di somministrazione, i risultati dei questionari sono stati elaborati nel mese di giugno e nella prima metà di settembre si sono svolti incontri con i genitori e focus group con le insegnanti. Il 30 settembre il Corecom, in collaborazione con l'Istituto degli Innocenti, ha presentato pubblicamente i risultati della prima fase del monitoraggio sulla famiglia nell'era digitale presso il Salone Brunelleschi dell'Istituto, a Firenze. Nell'occasione, sono stati prodotti due comunicati stampa, in collaborazione con l'ufficio stampa del Consiglio regionale, e inseriti nel canale Youtube del Corecom i servizi televisivi realizzati dalle tv locali presenti all'evento.

### ***40 spot per la Toscana. 2013: comunicare il sociale***

Nel primo semestre 2013 è stata svolta l'attività preparatoria necessaria alla realizzazione del bando "40 spot per la Toscana 2013", consistente nella definizione della convenzione con le emittenti e del bando. Nel mese di settembre è stata inviata alle emittenti radiotelevisive della Toscana la proposta di convenzione per l'adesione al progetto. Il 31 ottobre è stato pubblicato il bando, rivolto alle associazioni che operano sul territorio con finalità sociali e assistenziali, per premiare i 40 migliori spot di comunicazione sociale con un contributo alla produzione e alla messa in onda sulle radio e sulle tv locali aderenti. La scadenza, inizialmente fissata al 13 dicembre, è stata successivamente prorogata dal Comitato al 13 gennaio 2014.

### ***Collaborazioni con altri organismi istituzionali***

Le collaborazioni avviate nel 2012 con gli organismi istituzionali aventi relazioni con il Corecom sono proseguite nel primo semestre 2013. In particolare, è proseguita l'attività di delocalizzazione dei servizi di conciliazione e definizione delle controversie sul territorio regionale, individuando i Comuni di Grosseto e Livorno come sedi per l'avvio sperimentale di tali servizi. Il Corecom ha poi aderito all'iniziativa "Ecco Fatto!", promossa da Uncem Toscana, per l'erogazione di servizi di prima accoglienza, informazione e compilazione delle istanze di conciliazione e definizione delle controversie, contribuendo anche alla formazione dei volontari del servizio civile regionale selezionati per i 10 sportelli territoriali individuati.

### ***Collaborazioni con i Corecom territorialmente contigui***

Nel 2013, oltre a partecipare agli incontri del Coordinamento dei Presidenti dei Corecom, il Comitato della Toscana ha avviato un rapporto di collaborazione con il Corecom Umbria per arrivare a definire un progetto di comune interesse sulle tematiche della comunicazione locale.

### **2.3 Audizioni e partecipazione a iniziative pubbliche**

Oltre alla già citata audizione degli operatori televisivi locali, svolta il 22 marzo 2013 presso la propria sede, il Corecom ha convocato le emittenti radiofoniche locali per un'audizione che si è svolta il 5 giugno 2013, al fine di raccogliere suggerimenti e proposte per la programmazione del proprio lavoro e favorire uno scambio di informazioni reciproche sulla situazione che sta vivendo il comparto. A seguito dell'audizione, è stato redatto un sintetico verbale che è stato condiviso con tutte le emittenti radiofoniche presenti sul territorio.

Il Corecom ha poi convocato nuovamente le emittenti televisive locali per un'audizione avente ad oggetto "chiarimenti sulle modalità di presentazione delle domande di partecipazione al bando per i contributi ministeriali 2013" che si è svolta il 13 settembre 2013.

### **2.4 Comunicazione esterna**

Dal punto di vista della comunicazione esterna, è proseguito l'aggiornamento costante del sito web del Corecom, con l'avvio del completo restyling grafico e contenutistico che si concluderà entro il primo semestre 2014.

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 21 comunicati stampa.





**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ  
DELEGATE SVOLTE NEL 2013**



### 3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2013

#### 3.1 Premessa

Nel 2013 è iniziata la gestione in via definitiva, dopo il primo triennio di sperimentazione, delle tre nuove funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni, gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

Le nuove deleghe hanno comportato un importante aumento dei carichi di lavoro della struttura di assistenza, insieme all'implementazione di procedure complesse, delicate e strategiche.

Per quanto riguarda le deleghe "storiche", 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 2013 si è concluso il residuo relativo al monitoraggio dell'**annualità 2011**, con la notifica di 11 atti di contestazione. Tutti gli atti hanno riguardato violazioni riferite all'area della *pubblicità*.

Si è poi avviato e concluso il monitoraggio relativo all'**annualità 2012**. Sono state monitorate complessivamente 13 emittenti per le aree, *pubblicità*, *garanzia dell'utenza* e *pluralismo*. L'area *obblighi di programmazione* ha riguardato invece 18 emittenti. La differenza del campione è dovuto al fatto che alcune tv non hanno provveduto ad inviare le registrazioni richieste e, quindi, sono state sorteggiate ulteriori emittenti per raggiungere il campione di 13 unità. Complessivamente sono state notificate 3 contestazioni per l'area *obblighi di programmazione* e 12 per l'area *pubblicità*. I fascicoli con le relative proposte di sanzione sono state tutte inviati ad Agcom.

Relativamente all'**annualità 2013** si è proceduto con l'estrazione del campione ed avviato e concluso il monitoraggio relativo all'area *obblighi di programmazione* che ha portato alla notifica di 2 atti di contestazione per la non corretta conservazione delle registrazioni.

Si è concluso l'anno di sperimentazione del sistema informativo per la gestione dell'attività amministrativa dei monitoraggi. Il sistema, che opera sulla piattaforma del *concilia click*, permette la creazione di un fascicolo completo per ogni atto di contestazione e si è confermato, in questo primo anno di utilizzo, uno strumento particolarmente valido, grazie all'utilizzo di modelli creati *ad hoc* per un'ampia tipologia di violazioni, il processo di redazione di verbali, degli atti di contestazione, della relazione di notifica, dei verbale di accesso agli atti e di audizione fino alla relazione e proposta di sanzione per Agcom.

Sempre in un ottica di miglioramento del lavoro operativo, abbiamo dato il via ad una fase di analisi e verifica per procedere all'acquisto di un sistema di registrazione dell'emittenza. Oltre allo studio delle prestazioni richieste dal sistema sono iniziate le verifiche presso le sedi regionali del Genio civile dove potrebbero essere posizionati gli impianti di registrazione. Nel 2014 si prevede l'acquisto e la messa in opera di tale sistema che renderà questo Corecom autonomo nell'acquisizione delle registrazioni oggetto di monitoraggio.

### 3.3 Gestione del registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2013 sono pervenute agli uffici 72 richieste di nuova iscrizione (a cui se ne aggiunge 1 non ammissibile), 15 richieste di cancellazione. Tutte le richieste sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento.

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

Editoria	16
Editoria elettronica	26
Radiodiffusione sonora e televisiva	1
Produttori/distributori di programmi	10
Concessionarie di pubblicità	2
Agenzie di stampa	1
Servizi di comunicazione elettronica	31
Operatori di rete	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	3
Fornitori di servizi interattivi	0

Come già segnalato nella relazione consuntiva del 2012, all'indomani dell'adozione del nuovo sistema informatico ROC, sono state rilevate alcune problematiche gestionali sia a livello di *front office* che di *back office*) che hanno richiesto un intenso lavoro di interazione e comunicazione dell'ufficio con gli utenti in difficoltà da un lato e l'assistenza Agcom dall'altro.

Nel corso del 2013 vi sono state alcune implementazioni al programma, relative alla possibilità di effettuare procedimenti d'ufficio e ricerche sul database, che hanno in parte risolto tali problematiche. Rimane tuttavia il fatto che il sistema non consente agli addetti del *back office* di vedere e intervenire in tempo reale su ciò che sta facendo l'utente sul *front office*. Ciò continua creare difficoltà nei casi, purtroppo frequenti, in cui l'utente contatta il Corecom perché ha dei problemi a svolgere le proprie pratiche: la risposta non può essere esauriente e puntuale, in quanto basata su informazioni da manuale d'uso e su un minimo di esperienza, né tantomeno immediata, in quanto nella maggior parte dei casi la questione deve essere girata agli addetti dell'assistenza informatica per la sua risoluzione.

### 3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2013

I dieci 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 stabilizzazione delle istanze pervenute rispetto a quelle del 2009. L'aumento delle istanze è ripreso nel 2011 e proseguito nel corso del 2012 e del 2013.

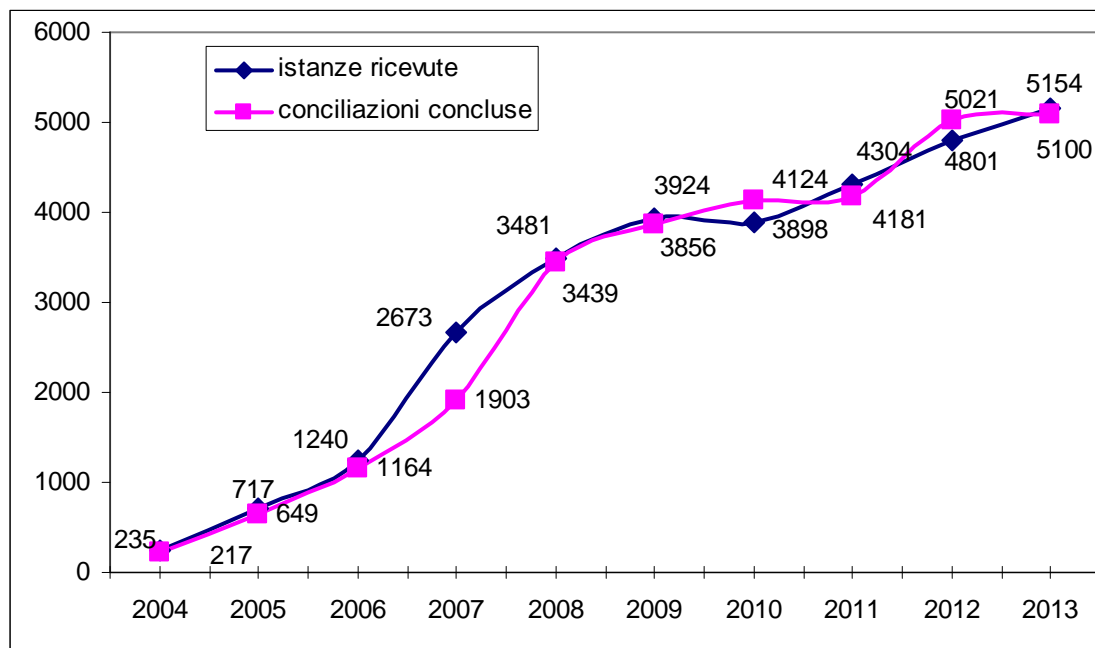
In dieci anni siamo passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a 5.154 accolte nel 2013 e da 217 conciliazioni concluse a 5.100.

Le conciliazioni concluse sono passate da 5.021 del 2012 a 5.100 del 2013 con un incremento dell'1,6%.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze e sottolinea in particolare come, nel 2013, la quota degli esiti positivi delle udienze svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale dell'81,1%, in crescita di quasi due punti percentuali rispetto a quello registrato nel 2012 (79,2%).

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 430.

**Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2013**



Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze è aumentato: 790 del 2013 rispetto alle 679 del 2012 (+ 16,3%); i provvedimenti temporanei di riattivazione sono anch'essi aumentati e passati da 252 nel 2012 a 321 nel 2013, con un incremento del 27,4%. A fronte dell'aumento delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, si conferma inoltre l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di passaggio e trasferimento delle utenze da un operatore ad un altro.

**Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 - 2013**

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
<b>2013</b>	<b>790</b>	<b>119</b>	<b>671</b>	<b>297</b>	<b>45</b>	<b>321</b>
<b>tot. 2006-2013</b>	<b>5179</b>	<b>626</b>	<b>4553</b>	<b>3013</b>	<b>406</b>	<b>1113</b>

\* 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 2012**

anno	istanze accolte		conciliazioni concluse					
							totale concluse	
	n.	variazione sull'anno precedente	inammissibili e rinunce	accordo raggiunto in itinere	mancata comparizione delle parti	udienze svolte	n.	variazione sull'anno precedente
2004	235		25	0	31	161	217	
2005	717	205%	50	0	131	468	649	176%
2006	1.240	73%	62	36	251	815	1.164	62%
2007	2.673	116%	48	130	341	1.384	1.903	53%
2008	3.481	30%	126	155	482	2.676	3.439	29%
2009	3.924	13%	214	242	522	2.878	3.856	11%
2010	3.898	-1%	181	185	464	3.294	4.124	7%
2011	4.304	10%	244	315	497	3.125	4.181	1%
2012	4.801	12%	172	481	923	3.445	5.021	20%
<b>2013</b>	<b>5.154</b>	<b>7%</b>	<b>199</b>	<b>406</b>	<b>1.122</b>	<b>3.373</b>	<b>5.100</b>	<b>2%</b>
<b>totale</b>	<b>30.427</b>		<b>1.321</b>	<b>1.950</b>	<b>4.764</b>	<b>21.619</b>	<b>29.654</b>	

Fonte: Corecom Toscana

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

Il primo elemento da sottolineare è il leggero aumento delle istanze inammissibili e delle rinunce, che rappresentano complessivamente, nei dieci anni di esercizio della delega, poco più del 4% delle istanze pervenute.

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 alcuni gestori, in particolare H3G S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., hanno avviato, dal 2011, 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 è l'ulteriore aumento numerico delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 497 del 2011 alle 1.122 del 2013. Questo aumento esponenziale delle mancate comparizioni è dovuto in via principale alla scelta aziendale di Vodafone Omnitel N.V. (che ha acquisito anche Tele Tu) di non aderire più in via generale, a partire dall'agosto 2012, a tutte le udienze di conciliazione, ma soltanto ad una parte di esse. Nel 2013 Vodafone ha contribuito in misura rilevante – oltre la metà dei casi – all'aumento complessivo delle mancate comparizioni che, viceversa, negli anni precedenti, era riferito quasi esclusivamente ai cosiddetti gestori "minori".

Inoltre, sul dato delle mancate comparizioni incidono sia le assenze in udienza degli utenti "morosi" nonché degli stessi gestori che avevano attivato il procedimento per il recupero del credito (cosa che avviene ormai in pochissimi casi), sia di istanti che non si sono presentati avendo già risolto la controversia senza comunicarlo al Corecom, impedendoci così 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 2013 raggiunge circa il 66% delle conciliazioni concluse.

**Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2013 organizzate per esito**

anni	accordo		parziale accordo		mancato accordo		totale	
	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %
2004	106	65,8%	3	1,9%	52	32,3%	161	100,0%
2005	271	57,9%	7	1,5%	190	40,6%	468	100,0%
2006	464	56,9%	15	1,8%	336	41,2%	815	100,0%
2007	808	58,4%	17	1,2%	559	40,4%	1384	100,0%
2008	1510	56,5%	14	0,5%	1147	42,9%	2671	100,0%
2009	2127	73,9%	14	0,5%	737	25,6%	2878	100,0%
2010	2686	81,5%	21	0,6%	587	17,8%	3294	100,0%
2011	2484	79,5%	10	0,3%	631	20,2%	3125	100,0%
2012	2728	79,2%	17	0,5%	700	20,3%	3445	100,0%
2013	2735	81,1%	46	1,4%	592	17,6%	3373	100,0%
tot. 2004-2013	15919	73,7%	164	0,8%	5531	25,6%	21614	100,0%

Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse nei dieci anni di esperienza conciliativa, possiamo ritenere ampiamente positivi i risultati ottenuti, con percentuali oltre il 73% di accordi. Nel 2013 la percentuale degli accordi è stata dell'81,1%, a cui va aggiunto l'1,4% di accordi parziali, facendo così scendere i mancati accordi al minimo "storico" del 17,6%.

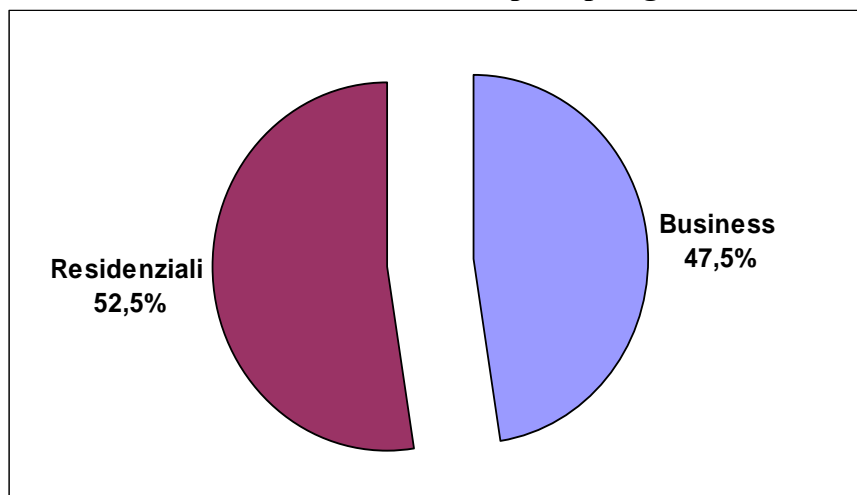


### 3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2013

#### Istanze ricevute per tipologia di utenza e per tipologia di servizio

Nell'anno 2013 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 5.154 richieste di tentativo di conciliazione, di cui il 52,5% ha riguardato utenze business ed il 47,5% ha riguardato utenze residenziali (v. Graf. 2). Rispetto al 2012, le conciliazioni attivate da parte di utenti business sono diminuite dell'1%.

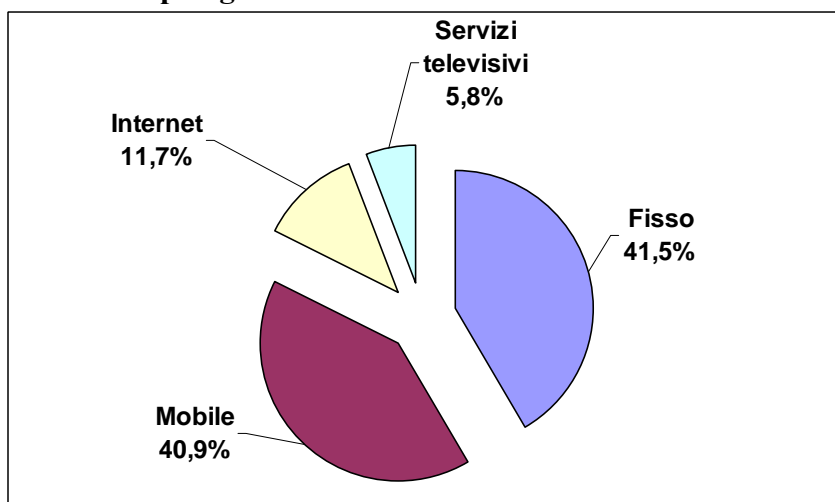
**Graf. 2 – Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. Anno 2013**



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2013 si conferma la prevalenza delle istanze riguardanti servizi di telefonia fissa, con il 41,5% dei casi, diminuito rispetto al 2012 (44,8%) e, contestualmente, si registra una leggera diminuzione percentuale anche delle istanze per telefonia mobile, che passa dal 41,8% del 2012 al 40,9% del 2013. In netto aumento le istanze aventi ad oggetto servizi internet (dall'8,2% all'11,7%), mentre le istanze concernenti controversie per servizi televisivi che passano dal 5,2% del 2012 al 5,8% del 2013.

**Graf. 3 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2013**

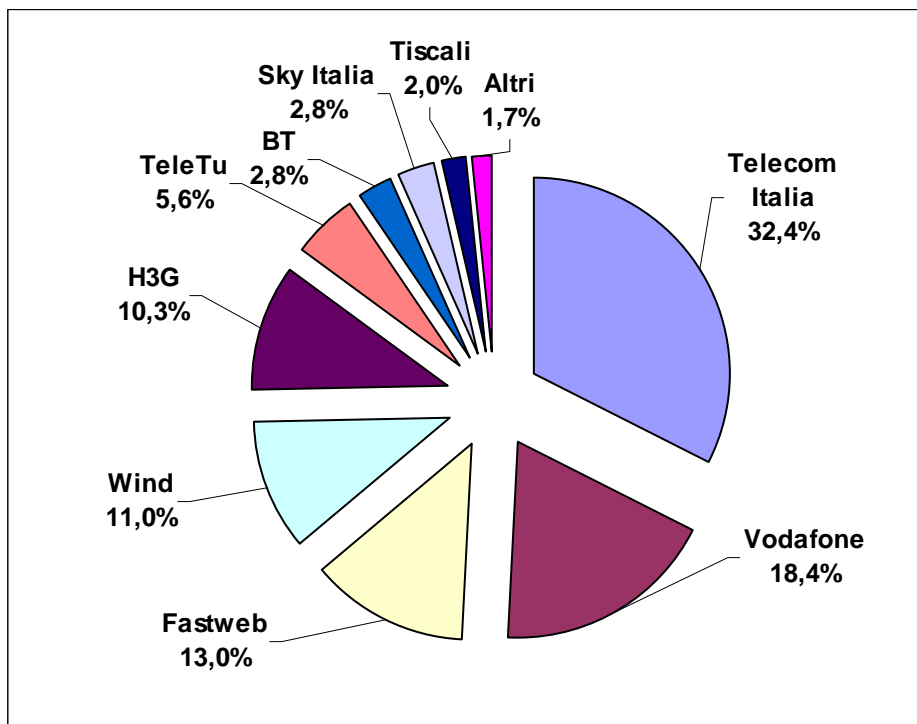


Fonte: Corecom Toscana

### Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2013 si distribuiscono per oltre il 98,3% tra nove compagnie telefoniche.

**Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2013**



Fonte: Corecom Toscana

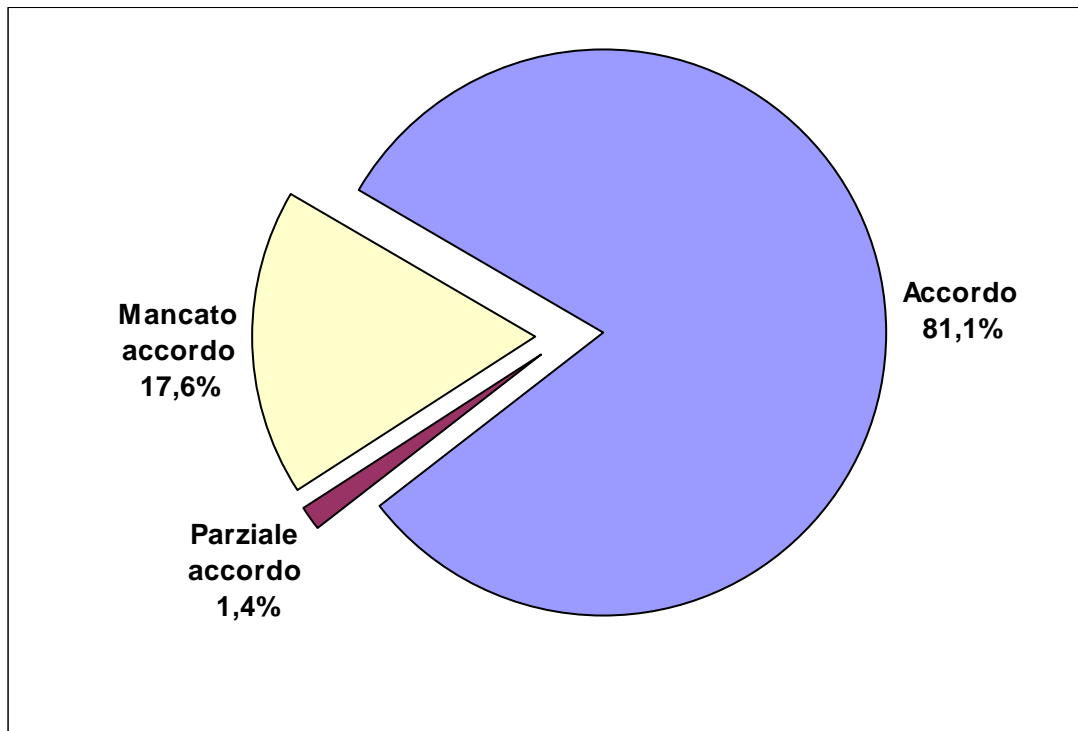
Telecom Italia risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze, ma con una diminuzione percentuale rispetto al 2012 (dal 34,6% al 32,4%). Al secondo posto continua ad essere Vodafone, con il 18,4%, seguito da Fastweb (13%) e Wind (11%). H3G sale dall'8% al 10,3%, mentre si dimezzano le istanze contro Vodafone-TeleTu dall'11,5% al 5,6%. A seguire, British Telecom (2,8%), Sky (2,8%) e Tiscali (2%). Gli altri gestori rappresentano l'1,7% del totale.

### 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 3.373.

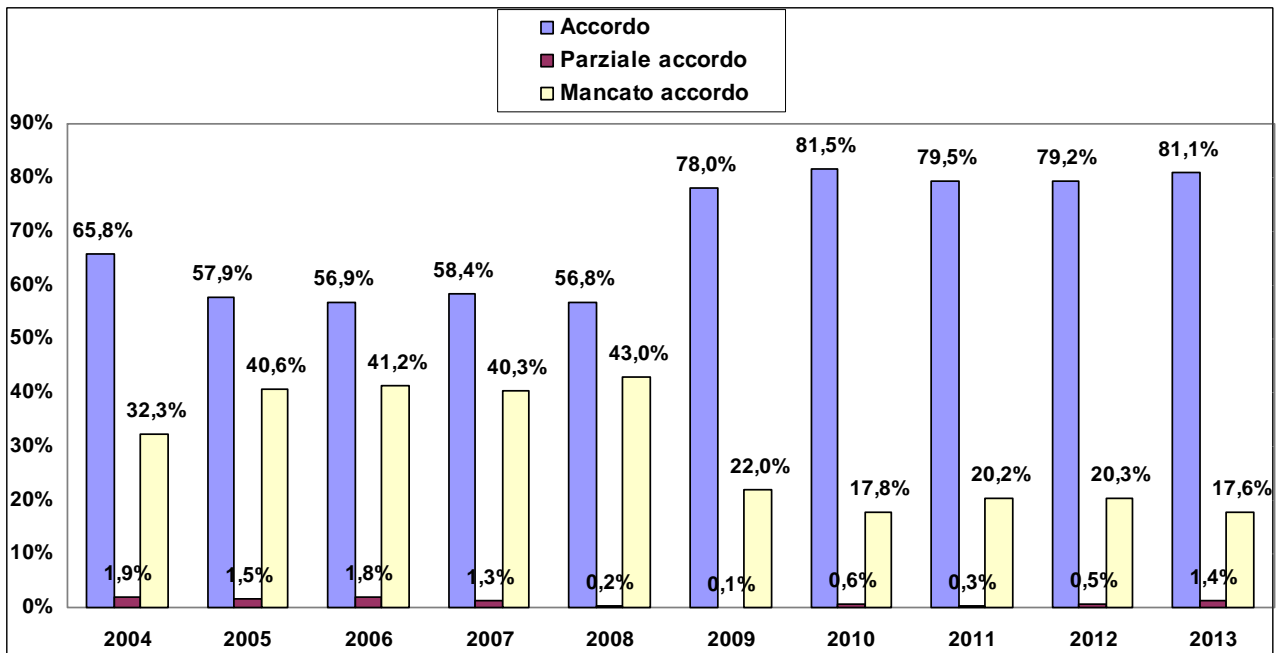
Il complesso degli esiti finali dei procedimenti è nel 2013 particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'82,5%. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere", che costituiscono l'8% del totale delle istanze concluse; anche questi accordi costituiscono a tutti gli effetti soluzioni soddisfacenti per utente e gestore prima di arrivare in udienza.

**Graf. 5– Conciliazioni svolte per esito. Anno 2013**



Fonte: Corecom Toscana

**Graf. 6 – Conciliazioni svolte per esito. 2004-2013**



Fonte: Corecom Toscana

### Oggetto della controversia, importi corrisposti e assistenza legale.

Nella Tabella 4 si sintetizza l'oggetto del contenzioso per singolo operatore delle conciliazioni concluse nel 2013.

Come si può rilevare, le voci più cospicue sono quelle che riguardano le non rispettate condizioni di contratto, l'attivazione e la disattivazione non richiesta di servizi ed il traffico non riconosciuto. Si specifica che le controversie aventi ad oggetto il traffico non riconosciuto spesso riguardano la contestazione del traffico dati.

Tra le altre principali cause di contrasto tra utenti ed operatori di telecomunicazione rimangono in primo piano le questioni legate alla fornitura dell'Adsl, con particolare riferimento alle zone non fornite del servizio o ai malfunzionamenti dello stesso.

**Tabella 4 – Oggetto della controversia per gestore. Anno 2013**

	Telecom Italia		Wind		Vodafone-TeleTu		H3G		Fastweb		Vodafone		Totale 2013	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Traffico non riconosciuto	338	11,4%	157	13,7%	51	8,8%	219	23,7%	133	10,3%	215	9,7%	1113	12,2%
Non rispettate condizioni contratto	628	21,2%	198	17,3%	58	10,1%	188	20,3%	192	14,8%	408	18,4%	1672	18,3%
Mancata o ritardata attivazione di servizi richiesti	374	12,6%	149	13,0%	76	13,2%	56	6,1%	211	16,3%	277	12,5%	1143	12,5%
Guasti non risolti nei termini o malfunzionamenti	231	7,8%	59	5,2%	33	5,7%	33	3,6%	93	7,2%	148	6,7%	597	6,5%
Attivazione servizi non richiesti /Disattivazione non richiesta di servizi	360	12,2%	115	10,1%	63	10,9%	102	11,0%	127	9,8%	204	9,2%	971	10,6%
Problemi per passaggio a nuovo operatore	179	6,0%	86	7,5%	78	13,5%	11	1,2%	112	8,6%	161	7,3%	627	6,9%
Sospensione del servizio (pur con reclamo pendente)	428	14,5%	115	10,1%	47	8,1%	73	7,9%	147	11,3%	235	10,6%	1045	11,5%
Mancato/errato inserimento in elenco telefonico	33	1,1%	5	0,4%	1	0,2%	2	0,2%	5	0,4%	9	0,4%	55	0,6%
Portabilità numero fisso/mobile non eseguita	69	2,3%	38	3,3%	26	4,5%	21	2,3%	66	5,1%	75	3,4%	295	3,2%
Altro	321	10,8%	222	19,4%	144	25,0%	220	23,8%	210	16,2%	486	21,9%	1603	17,6%
<b>Totale*</b>	<b>2961</b>	<b>100%</b>	<b>1144</b>	<b>100%</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>925</b>	<b>100%</b>	<b>1296</b>	<b>100%</b>	<b>2218</b>	<b>100%</b>	<b>9121</b>	<b>100%</b>

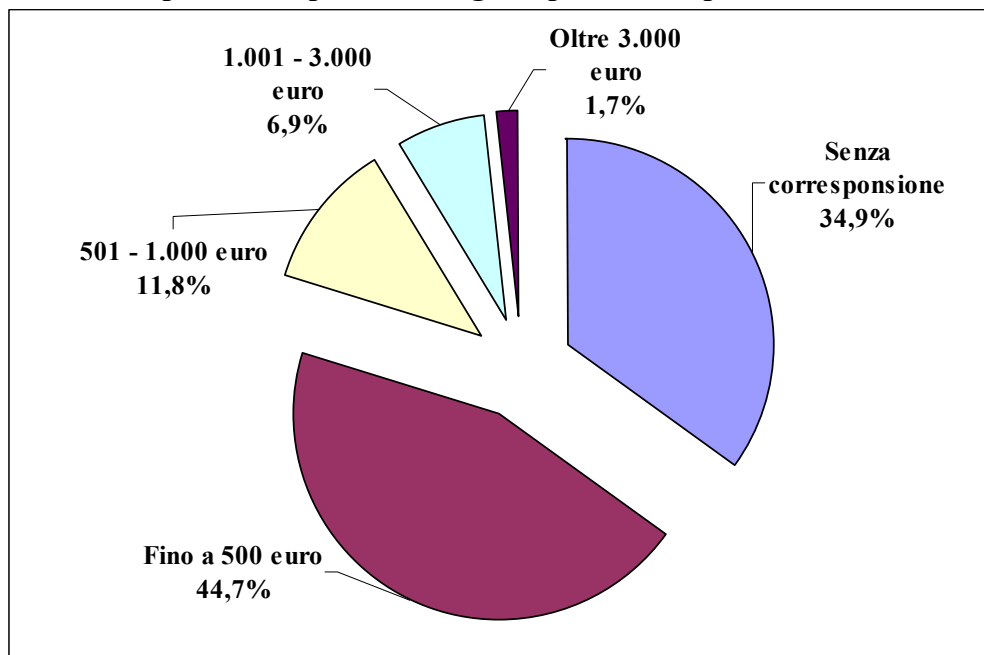
Fonte: Corecom Toscana

\*dato che comprende anche le istanze nelle quali l'utente ha indicato nell'oggetto della controversia due o più oggetti della controversia indicati nella tabella.

Dal punto di vista dell'entità degli importi corrisposti dai gestori per le udienze di conciliazione che si sono concluse nel 2013 con accordo, si rileva che gli accordi con un importo fino a 500 euro costituiscono praticamente la metà (49,9%), mentre le istanze chiuse con importi tra 500 e 1.000 euro sono il 14,3%. Le conciliazioni concluse con rimborsi superiori ai 1.000 euro si attestano al 9,4%, quelle concluse oltre i 3.000 euro costituiscono l'1,5%.

Con un importo medio di € 646,57 per istanza conclusa con accordo, la somma totale che attraverso il Corecom è stata restituita nel 2013 ai cittadini è di € 1.768.368,95. Una cifra notevole, che sommata a quelle restituite 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 - pari a €9.641.848,74. Possiamo dunque dire con tranquillità che nei dieci anni di gestione delle attività di conciliazione, il Corecom ha consentito la restituzione alla società toscana di oltre 10 milioni di euro, con un dato annuale che si avvicina sempre più ai 2 milioni di euro.

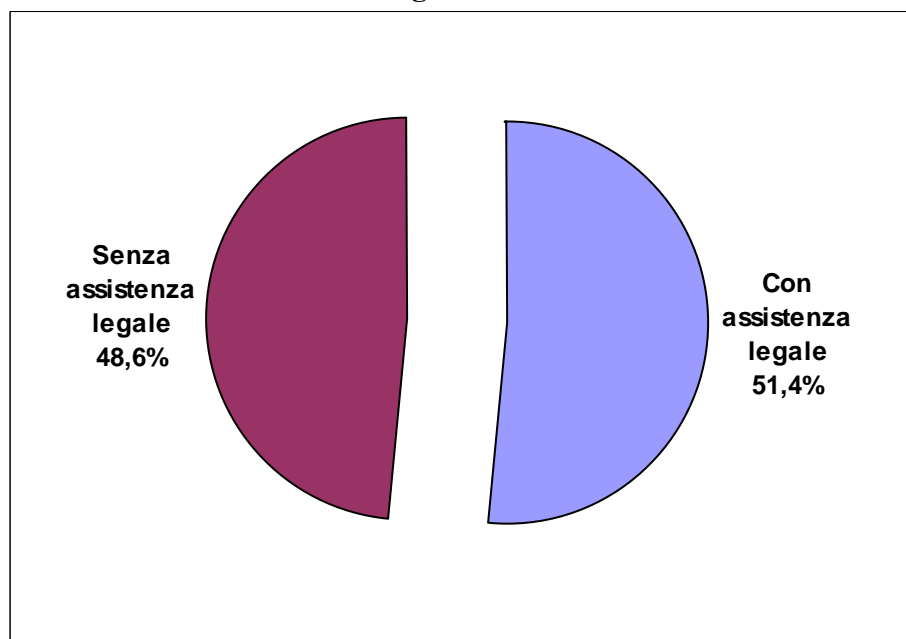
**Graf. 6 – Ripartizione per fasce degli importi corrisposti nei casi di accordo. Anno 2013**



Fonte: Corecom Toscana

Nel grafico 7 si evidenzia che gli utenti, pur potendo stare in udienza di conciliazione senza alcuna rappresentanza, preferiscono nel 51,4% dei casi ricorrere all'assistenza di un legale. Dato comunque in calo rispetto al 54% del 2012.

**Graf. 7 – Utenti e assistenza legale. Anno 2013**

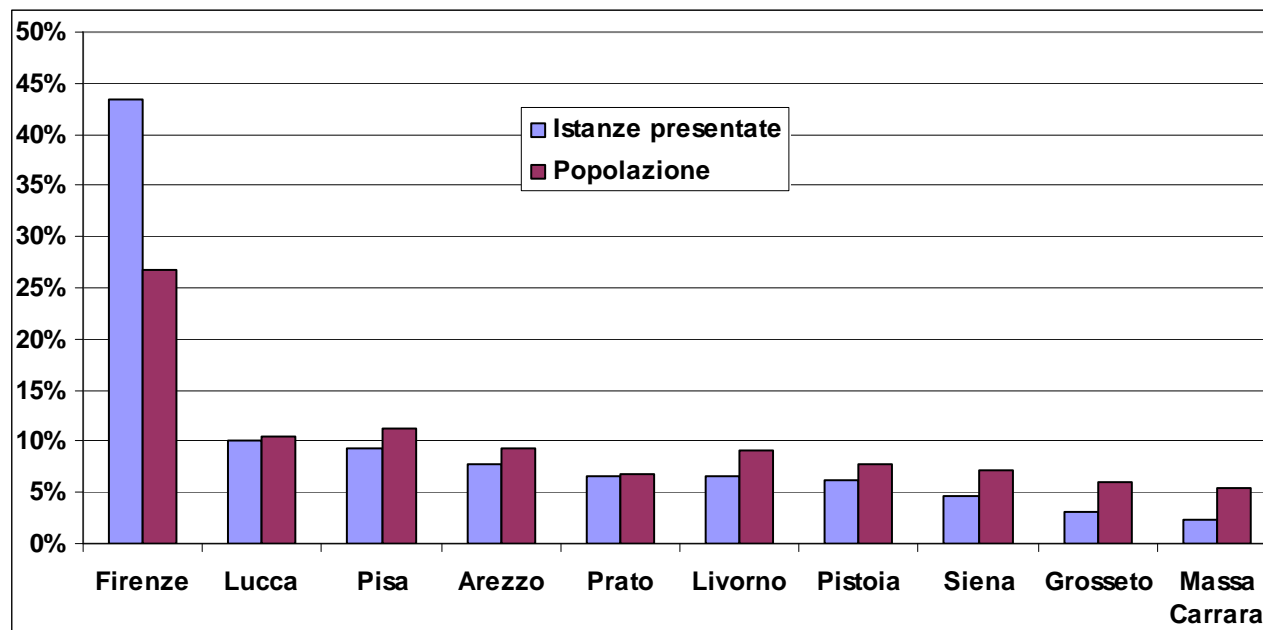


Fonte: Corecom Toscana

### **Istanze di conciliazione accolte per provincia**

Un dato particolarmente interessante è quello relativo alla provincia di residenza degli istanti, confrontato con i dati Istat 2013 sulla popolazione residente al fine di evidenziare sovra e sotto rappresentazioni per ciascuna provincia. Dal grafico 8 emerge la netta prevalenza delle istanze provenienti da fiorentini (43,4% rispetto ad una popolazione pari al 26,7%), seguiti dai cittadini della provincia di Lucca (10,1% rispetto ad una popolazione del 10,5%), di Pisa (9,3% rispetto a una popolazione pari al 11,2%), di Arezzo (7,7% di istanze contro una popolazione del 6,7%), di Prato (6,7% percentuale coincidente con quella relativa alla popolazione residente), di Livorno (6,6% di istanze rispetto ad una popolazione del 9,1%), di Pistoia (6,2% rispetto ad una popolazione del 7,8%), di Siena (4,7% rispetto ad una popolazione del 7,2%), di Grosseto (3,1% rispetto ad una popolazione del 6%) e infine di Massa Carrara (2,4% a fronte di una popolazione del 5,4%). Come si vede, a parte l'area di Firenze e di Prato, che fanno registrare un dato rispettivamente superiore e pari 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, e la conseguente necessità di distribuire sul territorio la possibilità di accedere alla conciliazione, percorso che si concluderà entro il 2014 con l'apertura delle sedi decentrate di video conciliazione a Livorno e Grosseto.

**Graf. 8 – Confronto tra le istanze di conciliazione ricevute per provincia e le rispettive popolazioni residenti. Anno 2013.**



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 2013 un aumento del 16,3% rispetto al 2012, arrivando a quota 790. Insieme all’aumento numerico delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, si rileva anche l’aumento della complessità dell’istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze.

Come emerge dalla tabella sottostante, la media di istanze presentate si attesta su circa 66 istanze mensili.

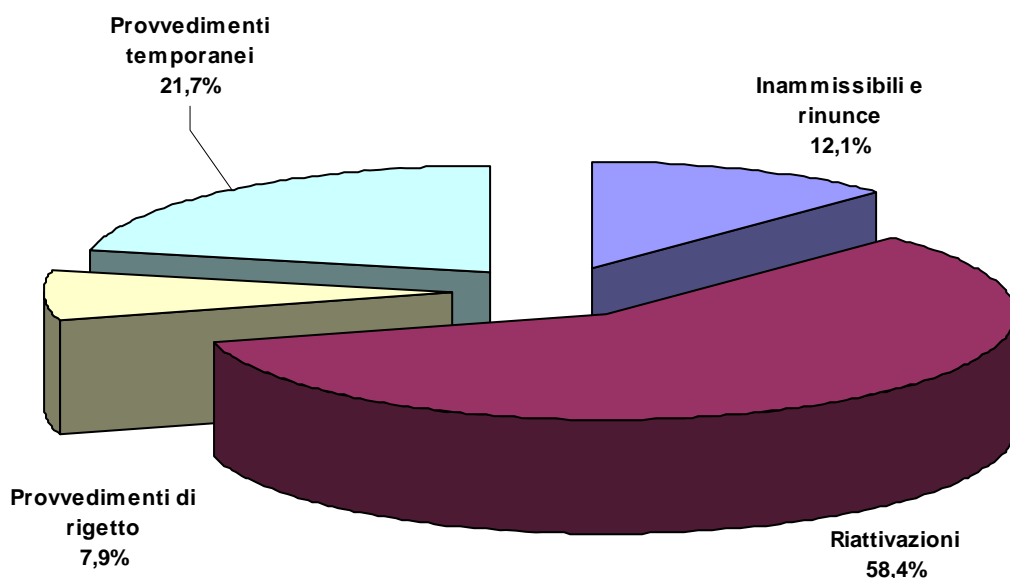
**Tabella 8 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 - 2013**

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	299	45	327
<b>tot. 2006-2013</b>	<b>5179</b>	<b>626</b>	<b>4553</b>	<b>3015</b>	<b>406</b>	<b>1119</b>

Fonte: Corecom Toscana

Rispetto all'anno precedente, si rileva che i provvedimenti temporanei emessi dal Corecom passano da 252 del 2012 a 327 del 2013. Le pratiche inammissibili passando da 74 del 2012 a 119 del 2013 e 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, scendono da 55 a 45. Le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati restano sostanzialmente invariate, a quota 299.

**Graf. 9 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. 2006 - 2013 (%)**



Fonte: Corecom Toscana



### 3.5 La definizione delle controversie: il primo anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

Dopo tre anni di sperimentazione (2010-2012), il 2013 è stato il primo anno in cui la gestione della delega relativa alla definizione delle controversie è divenuta regime ordinario, ed è, anche per questo motivo, particolarmente interessante analizzare e valutare l'andamento della stessa e delle attività correlate.

Come già rilevato lo scorso anno nella relazione annuale 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: l'ufficio del Corecom ha visto crescere di anno in anno, ed in modo esponenziale, il numero di istanze di definizione presentate: nel 2010 sono state presentate 404 istanze, nel 2011 ne sono state presentate 436, nel 2012 ne sono state presentate 627, e nel 2013 siamo giunti a 949, con un aumento del 51,3% rispetto a quelle dell'anno precedente.

Come negli anni precedenti, l'Ufficio ha speso molte energie sul versante del perseguimento delle transazioni, favorendo al massimo i contatti tra le parti, sia durante le udienze di discussione (che sono state oltre 500) sia al di fuori di queste, in una sorta di "conciliazione permanente": sono stati, infatti, 701, quasi il doppio dei 363 dello scorso anno, i procedimenti che, nell'anno in esame, sono stati archiviati in virtù di una transazione raggiunta tra le parti (in udienza o fuori udienza). L'impegno profuso dall'Ufficio su questo fronte è più che motivato dal fatto, ben noto, che senza una così alta percentuale di transazioni raggiunte rispetto alle istanze pervenute l'Ufficio non potrebbe proseguire la propria attività senza vedere sostanzialmente e quasi completamente compromessa l'efficacia della propria azione amministrativa nella delega in questione, attesa la materiale impossibilità di definire con provvedimento la totalità delle istanze pervenute.

I provvedimenti decisori (delibere del Comitato e determine dirigenziali) adottati nel corso del 2013 sono stati 36, superiori di oltre il 20% rispetto al numero di quelli adottati nell'anno precedente, ossia 28.

L'esponenziale aumento delle attività di definizione ha trovato speculare riflesso sul fronte dei c.d. GU5, in quanto le istanze pervenute sono aumentate del 44% rispetto al 2012, per un totale di 46. I provvedimenti temporanei adottati nel 2013 sono stati 16 a fronte di 8 adottati nel 2012.

#### 3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione all'anno 2013, si riportano i seguenti dati:

<b>A) Istanze di definizione pervenute</b>	<b>949</b>
A1) Inammissibilità (compreso improcedibilità)	56
A2) Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	392
<b>B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [ <math>\sum</math> B1) + B2) ]</b>	<b>309</b>
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	272
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	37
<b>C) Provvedimenti decisori [ <math>\sum</math> C1) + C2) ]</b>	<b>36</b>
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	3
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	33
Con riferimento all' <i>item</i> C) - Valore medio in € dei provvedimenti decisori	1733,58
<b>D) Istanze di provvedimenti temporanei</b>	<b>46</b>

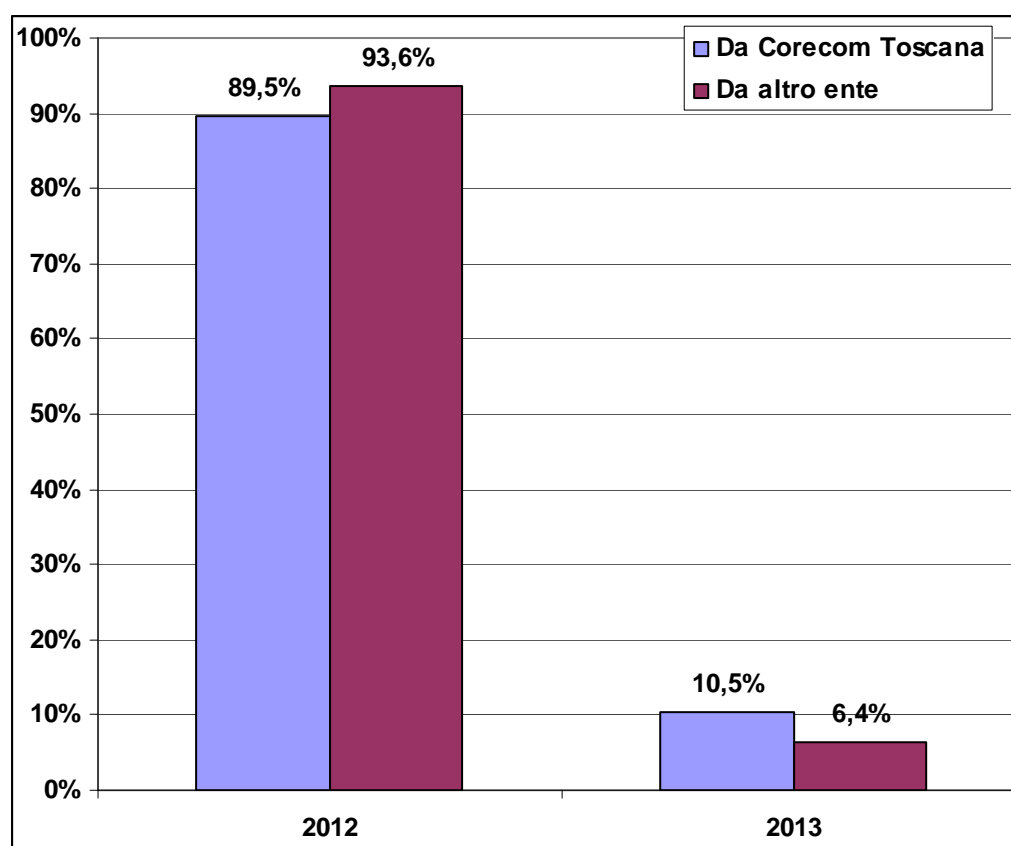
D1) Inammissibilità	7
D2) Istanze accolte dall'operatore	18
D3) Rigetto dell'istanza	5
D4) Provvedimenti temporanei adottati	16

### 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: 888 istanze (pari al 93,6%) sono state precedute da tentativo di conciliazione svoltosi presso il Corecom Toscana, mentre 61 istanze (pari al 6,4%) sono state precedute da un tentativo svolto presso altro ente.

Dal confronto con i dati relativi al 2012 emerge un ulteriore allargamento della già amplissima forbice tra le due diverse fonti di provenienza:

**Graf. 1 – Provenienza delle istanze di definizione: anno 2012 e anno 2013**



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 clamoroso aumento percentuale, rispetto al 2012, delle istanze promosse nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. passate dal 18,5% del 2012 al 36,9% del 2013, che, sommate a quelle relative all'operatore ex Teletu (ora incorporato in Vodafone), ammontano complessivamente al 47,1%, ovvero quasi la metà della totalità delle istanze pervenute; aumentate anche le istanze

presentate nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.p.A. che sono passate dallo 0,3% del 2012 all'1,3% del 2013.

Al contrario, diminuiscono le percentuali relative alle istanze presentate nei confronti di altri importanti operatori come Telecom Italia S.p.A., che sono passate dal 17,9% del 2012 al 12,1 del 2013, e Fastweb S.p.A., BT Italia S.p.A. e H3G S.p.A., che sono passate rispettivamente dal 10% del 2012 al 6,3% del 2013, dall'11,6 del 2012 al 6,8% del 2013, dal 7,2% del 2012 al 6,7% del 2013. Diminuite anche le istanze presentate nei confronti dell'operatore R.T.I. S.p.A., che dal 3,5% del 2012 sono passate al 2% del 2013.

#### ISTANZE PRESENTATE NEL 2013 SUDDIVISE PER OPERATORE

Operatore	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Vodafone Omnitel B.V.	350	36,9%
Telecom Italia S.p.A.	115	12,1%
Vodafone Omnitel B.V. (ex TeleTu)	97	10,2%
BT Italia S.p.A.	65	6,8%
H3G S.p.A.	64	6,7%
Fastweb S.p.A.- Società a socio unico e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG	60	6,3%
Sky Italia S.r.l.	58	6,1%
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	53	5,6%
R.T.I. S.p.A.	19	2,0%
OKcom S.p.A.	16	1,7%
Tiscali Italia S.p.A.	12	1,3%
Ambrogio S.r.l.	8	0,8%
Fly Net S.p.A.	4	0,4%
Aria S.p.A.	3	0,3%
Toscocom by Antea s.r.l.u.	3	0,3%
UltraCALL Inc.	3	0,3%
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.	2	0,2%
Italiacom S.p.A.	2	0,2%
Optima Italia S.p.A.	2	0,2%
Postemobile S.p.A.	2	0,2%
Ultracomm Inc.	2	0,2%
Aton Communication Italia S.r.l.	1	0,1%
Atontel	1	0,1%
BIP Mobile S.p.A.	1	0,1%
ESTRACOM S.p.A.	1	0,1%
Eutelia S.p.A. in A.S.	1	0,1%
NGI S.p.A.	1	0,1%
Teleunit S.p.A.	1	0,1%
Terra S.p.A.	1	0,1%
Terrecablate reti e servizi SRL	1	0,1%
<b>Totale:</b>	<b>949</b>	

### 3.5.1.3 Dati riassuntivi relativi alle istanze suddivise per provincia

#### ISTANZE GU14 PRESENTATE NEL 2013 SUDDIVISE PER PROVINCIA

Provincia	Valore assoluto	Valore %
Firenze	344	36,2%
Lucca	126	13,3%
Pisa	105	11,1%
Arezzo	89	9,4%
Pistoia	81	8,5%
Livorno	63	6,6%
Prato	53	5,6%
Siena	41	4,3%
Grosseto	27	2,8%
Massa - Carrara	14	1,5%
Altre	6	0,7%

#### Istanze GU14 presentate nel 2013 suddivise per tipologia di utenza

Business: n. 444 (pari al 46,8%)

Privata: n. 505 (pari al 53,2%)

### 3.5.2 Le criticità

La complessità dei problemi e le difficoltà che si pongono nell'esercizio della delega in esame sono ormai noti, essendo più volte stati esposti nel corso di questi ultimi anni, 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 dei carichi di lavoro e dei sempre nuovi problemi che di conseguenza si affacciano sulla scena dell'attività di definizione.

Si richiama, *in primis*, l'attenzione sull'eccezionale aumento rispetto agli anni precedenti, e in particolare rispetto al 2012, del numero di istanze pervenute (il 51,36% in più) e di come anche le istanze GU5 siano aumentate corrispondentemente. L'esponentiale aumento delle istanze di definizione è in massima parte dovuto al fenomeno, verificatosi fin dal secondo semestre dell'anno 2012 e protrattosi per tutto il 2013, della mancata partecipazione di Vodafone Omnitel B.V. (comprensivo del gestore ex Teletu) alle udienze dei tentativi di conciliazione (spesso reiterata anche in udienza di definizione) presso il CoReCom della Toscana, fenomeno di cui l'Autorità è oramai ampiamente edotta.

Il maggior numero di istanze GU14 e GU5 di cui sopra influenza ogni aspetto gestionale dell'attività delegata e genera, a cascata, importanti conseguenze in termini di aumento dei carichi di lavoro del personale dedicato. Nel corso dell'anno in esame, infatti, è stato necessario acquisire

due ulteriori unità di personale dedicato alla delega in questione (di cui una a tempo determinato, per la segreteria, ed una a tempo indeterminato per la fase istruttoria del procedimento), che si sono aggiunte alle tre già esistenti. Ciò nonostante, le risorse così dedicate alle attività di definizione non risultano oggettivamente sufficienti ad esaurire il consistente *backlog* di istanze da definire con provvedimento, creatosi tra la seconda metà del 2012 ed il 2013 in gran parte a causa della condotta dell'operatore Vodafone-Teletu come sopra illustrata.

Come accennato, tutta l'attività è pesantemente condizionata dalla irrinunciabile necessità di evitare quanto più possibile che le controversie non vengano transatte e "vadano in definizione", anche a costo di uno slittamento dei tempi del procedimento. In tale ottica si spiega la scelta praticata dall'Ufficio di accogliere quasi sempre le richieste di rinvio di udienza da parte degli utenti per evitare che manchino l'incontro con l'operatore in udienza (e quindi la possibilità di transazione) oltre a quella di fissare le udienze ove sono coinvolti più operatori in date molto più lontane nel tempo rispetto alla normale tempistica, attesa la difficoltà di ottenere la comune disponibilità degli stessi a presenziare in una medesima data. La stessa *ratio* è alla base dei numerosi rinvii/aggiornamenti di udienze disposti per consentire approfondimenti di parte volti alla verifica della possibilità di transazione.

Le difficoltà di smaltire le pratiche in arrivo nei termini procedurali previsti hanno riguardato, nel 2013, il termine di 180 giorni limitatamente alle istanze che, non definite con transazione, devono attendere oltre tale termine per ottenere la definizione della controversia da parte del CoReCom. Diversamente, il termine dei 10 giorni per comunicare l'avvio del procedimento è stato rigorosamente rispettato dall'Ufficio, che, quasi sempre, nella medesima giornata riceve e protocolla l'istanza, dando formalmente avvio al relativo procedimento.

Permane, infine, come già evidenziato nelle ultime due relazioni annuali, 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, dar luogo all'inammissibilità in fase istruttoria in quanto le modifiche al Regolamento effettuate dall'Autorità nel 2011 non hanno apportato novità in tal senso. Al punto che il CoReCom si è trovato, nel corso del 2013, a dover rigettare, con proprio provvedimento, un'alta percentuale di istanze proprio per la loro sostanziale indeterminatezza.

Al di là di tali questioni contingenti, si stanno tuttavia, da tempo, ponendo più generali e consistenti problemi in relazione all'efficacia dei provvedimenti decisorii dei Corecom.

Infatti, accade che alcuni gestori telefonici risultino inadempienti all'ordine dell'Autorità (CoReCom Toscana) di dare esecuzione a quanto disposto a loro carico nei provvedimenti stessi. Molto spesso si tratta di società che stanno subendo o hanno subito una procedura di liquidazione o di fallimento, con le quali si è resa impossibile ogni comunicazione diretta. L'accresciuto numero di istanze che riguardano tali operatori "minori", generalmente non interessati a partecipare al procedimento né al raggiungimento di alcuna transazione, e le relative irrisolte controversie hanno moltiplicato, nonostante gli sforzi sopra descritti, il numero delle controversie da definire, determinando quella che, forse, costituisce la criticità più stridente nel sistema della risoluzione delle controversie ex Delibera 173/07/CONS: in caso di inadempimento al provvedimento, il CoReCom non ha altra possibilità che segnalare tale condotta del gestore all'Autorità ai fini dell'eventuale irrogazione di sanzioni ma, dal canto suo, neppure l'utente

interessato dispone di strumenti giuridici capaci di ottenere l'esecuzione di quell'ordine, atteso che il provvedimento non riveste efficacia di titolo esecutivo (tale mancanza di efficacia appare tanto più irragionevole e contraddittoria quanto più si consideri che tale efficacia è invece attribuita ai semplici verbali di conciliazione ed agli analoghi accordi transattivi raggiunti in udienza di discussione nell'ambito dello stesso procedimento di definizione). Si arriva così al paradosso che l'utente, la cui istanza è stata accolta in quanto fondata, non può ottenere ciò che l'Autorità ha deliberato spettargli, rimanendo egli, in sostanza, senza tutela alcuna, dovendo, per di più, constatare come sia risultato completamente vano il lungo e dispendioso dispiegarsi dell'attività amministrativa del CoReCom.

### **3.5.3 Prospettive e proposte**

Il CoReCom Toscana si pone ancora come obiettivo principale quello di perfezionare i tempi di gestione del procedimento di definizione delle controversie, in particolare in relazione alla redazione dei provvedimenti decisori, che attualmente non è possibile emettere nel termine di 180 giorni così come previsto dalla delibera 173/07/CONS.

A questo fine, viste le maggiori necessità di risorse da dedicare all'esercizio della delega in questione per la fase istruttoria in generale e per la redazione delle relazioni istruttorie in particolare, si è posto mano ad una riorganizzazione interna delle forze attingendo, da aprile 2014, anche alle risorse finora dedicate alle conciliazioni cui sono state affiancate da marzo 2013 due unità di conciliatori "esterni" che hanno consentito lo svolgimento di un amplissimo numero di conciliazioni. Nello specifico, si tratta di una unità di personale che, per il 70% del proprio tempo lavorativo è stata assegnata all'"Ufficio Definizione Controversie" al precipuo scopo di concorrere allo smaltimento del *backlog* costituito dalle istanze in attesa di definizione.

Anche nel corso del 2013, come già avvenuto nel 2012, sono state svolte, con svariati gestori, numerose udienze in audio-conferenza con le modalità previste nell'allegato A alla delibera che ha modificato la Delibera 173/07/CONS. Al proposito, si rileva che sono costanti gli sforzi dell'Ufficio di stabilire sempre nuovi contatti per stimolare ulteriori gestori ad adeguarsi ai requisiti e modalità richieste dalla nuova disciplina, in modo da consentire ai loro utenti una possibilità di incontro, anche se a distanza, per discutere la controversia che li coinvolge.

Infine, il CoReCom Toscana ritiene fondamentale promuovere, in sinergia permanente con l'Autorità e gli altri Corecom regionali, una maggiore armonizzazione della "giurisprudenza definitoria" creata dai singoli Corecom e dall'Autorità stessa in relazione a controversie aventi il medesimo oggetto, nel rispetto del fondamentale principio costituzionale della parità di trattamento tra cittadini, a prescindere dalla regione di appartenenza; auspica a tal fine che l'Autorità possa prendere spunto dalla meritoria opera intrapresa dal Corecom Emilia-Romagna per redigere e rendere disponibile un "massimario" della principale giurisprudenza sin qui formatasi nella materia della definizione amministrativa delle controversie.



**ALLEGATO 1**  
**RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2013**





**Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2013**

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
<b>Capitolo 2506 CORECOM - Spese per piccola rappresentanza</b>	<b>€1.500,00</b>	<b>€1.031,35</b>	<b>€468,65</b>
Attività di rappresentanza del Presidente		€ 1.031,35	
<b>Capitolo 3101 CORECOM - Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom</b>	<b>€142.000,00</b>	<b>€138.471,00</b>	<b>€3.529,00</b>
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013.		€ 137.506,44	
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013.		€ 964,56	
<b>Capitolo 3102 CORECOM - Missioni componenti Corecom</b>	<b>€4.660,00</b>	<b>€3.874,47</b>	<b>€785,53</b>
Rimborso spese di missione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013.		€ 3.874,47	
<b>Capitolo 3103 CORECOM - Spese per l'attuazione del piano di attività</b>	<b>€160.000,00</b>	<b>€109.541,79</b>	<b>€50.458,21</b>
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"		€ 15.616,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "Famiglie digitali in Toscana"		€ 15.900,00	
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"		€ 38.243,00	
Convenzione con l'Università di Firenze per la realizzazione del censimento delle web tv, web radio e web press in Toscana		€ 28.576,00	
Affidamento all'Ispettorato Territoriale Toscana dello Ministero dello Sviluppo economico del servizio di monitoraggio della copertura del segnale delle		€ 11.206,79	

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
emittenti televisive locali operanti in Toscana con segnale digitale terrestre			
<b>Capitolo 3104</b> <b>CORECOM - Spese per relazioni pubbliche, convegni, mostre e pubblicità</b>	<b>€5.450,00</b>	<b>€0</b>	<b>€5.450,00</b>
<b>Capitolo 3105</b> <b>CORECOM - Incarichi per studi e consulenze</b>	<b>€0</b>	<b>€0</b>	<b>€0</b>
<b>Capitolo 3106<sup>(1)</sup></b> <b>CORECOM - Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Art. 30 L.R. 22/02)</b>	<b>€469.411,69</b>	<b>€149.176,26</b>	<b>€320.235,43</b>
Affidamento alla Soc. Infocamere del servizio Procedura Concilia suite anno 2013 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti		€ 12.566,25	
Affidamento al R.T.I. Antich/Foti del servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti		€ 43.909,33	
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sul rispetto degli obblighi in materia di programmazione, pubblicità, garanzie dell'utenza e pluralismo politico-sociale: integrazione impegno		€ 307,87	
Compartecipazione spese per il personale assegnato alla gestione delle attività delegate		€ 92.362,81	
Servizio di monitoraggio delle trasmissioni delle emittenti televisive locali per anni 2013-2014-2015. Contributo AVCP		€ 30,00	
<b>Capitolo 3107</b> <b>CORECOM - Spese di funzionamento del Corecom sostenute con il fondo economale</b>	<b>€2.000,00</b>	<b>€8,60</b>	<b>€1.991,40</b>
Spese sostenute con il fondo economale		€ 8,60	

<sup>(1)</sup> I fondi stanziati sul capitolo 3106 sono così finanziati:

€172.675,64	fondi AGCOM 2013
€ 60.000,00	trasferimento Giunta regionale
€236.736,05	residui esercizio 2012