

INDICE

1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2014

- 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 2014

- 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 2014
 - 3.4.1 L'esperienza di conciliazione del Corecom Toscana nel 2014
 - 3.4.2 Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2014
- 3.5 La definizione delle controversie: il primo anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2014

QUADRO GENERALE

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 2014 ha rappresentato il secondo anno compiuto di attività per il nuovo Comitato, insediatosi il 4 maggio 2012. Il programma di attività 2014 è stato approvato dal Consiglio regionale il 23 ottobre 2013, mentre il programma di attività 2015 è stato approvato il 4 novembre 2014.

Il 16 ottobre 2014 il Presidente del Corecom Toscana, Sandro Vannini, è stato eletto dal Coordinamento dei Presidenti dei Corecom come Coordinatore nazionale, con un inevitabile aumento dei carichi di lavoro e degli impegni istituzionali dello stesso Presidente, di un funzionario della struttura, indicato come segretario del Coordinamento, e di altre tre unità di personale, con compiti di segreteria, gestione del sito web e del profilo Facebook del Coordinamento.

Il 2014 ha quindi visto la prosecuzione delle attività proprie, 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 12, con la produzione di 57 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 13,5% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 5.852. Le pratiche concluse sono scese a 4.905, con una flessione del 3,8%, con una percentuale di accordi tra le parti del'85,9%.

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 2014 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari ad € 810.351,73.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzazione delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2014.

La struttura di supporto al Corecom fa parte del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche, assistenza al Difensore civico, al Corecom, all'Autorità per la partecipazione, al CAL e alla COPAS", struttura organizzativa posta sotto la responsabilità di un dirigente.

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;
- 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"(fino a metà 2014, poi trasferito ad altro ufficio del Consiglio);
- 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% fino a settembre, poi al 70 %;
- due collaboratrici di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni di cui una, da giugno, dedicata all'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5 (fino a maggio, poi passata all'ufficio definizioni);

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", poi, da aprile, mutata in "Gestione delle attività del

Corecom inerenti la risoluzione 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”;
- una funzionaria di categoria D a tempo determinato per le attività di segreteria dell’ufficio definizione controversie,
- un collaboratore di categoria C per le attività di segreteria dell’ufficio definizione controversie;
- una collaboratrice di categoria B per l’istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie (da maggio).

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ
PROPRIE SVOLTE NEL 2014**

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2014

Nel 2014 il Comitato si è riunito 12 volte e ha prodotto 57 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 2014 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, ammettendo, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per le elezioni del 25 maggio, ammettendo complessivamente 78 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 2014

Nel 2014 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato la campagna per le elezioni amministrative (con successivo turno di ballottaggio l'8 giugno), che hanno coinvolto 204 Comuni della Toscana, e le elezioni europee del 25 maggio.

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.

Nel complesso, le domande presentate nel 2014 al Corecom per il rimborso dei MAG trasmessi in occasione delle elezioni europee ed amministrative del 25 maggio sono state 49, di cui 42 tv e 7 radio. Il rimborso complessivo è stato di €86.513,92 di cui €76.918,40 per le emittenti televisive ed €9.595,52 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 24 gennaio 2014 con la Delibera CORECOM n. 6 è stata approvata la graduatoria definitiva relativa al bando per l'anno 2013, che è stato emanato con decreto ministeriale del 24 giugno 2013 pubblicato sulla GURI n. 199 del 26 agosto 2013 e per il quale sono state presentate n. 30 domande di ammissione.

Il 23 settembre 2014 sulla GURI n. 221 è stato pubblicato il decreto ministeriale del 7 agosto 2014 relativo al bando per l'anno 2014, per il quale hanno presentato domanda n. 29 emittenti. La fase istruttoria si è svolta nel secondo semestre dell'anno 2014 ed inizio dell'anno 2015 ed ha portato all'approvazione da parte del Comitato della graduatoria definitiva effettuata con Delibera CORECOM n. 31 del 20 febbraio 2015.

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 concluso, in collaborazione con l'Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico, la mappatura del segnale televisivo in tecnica digitale terrestre delle emittenti locali della Toscana. I risultati sono stati consegnati, nella loro forma definitiva, nel mese di dicembre 2014.

Il 17 ottobre 2014 il Corecom ha svolto un'audizione delle tv locali, con l'obiettivo di fornire chiarimenti in merito al Bando 2014 per l'attribuzione dei contributi ministeriali e per raccogliere indicazioni generali sull'andamento complessivo del settore.

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

Il 17 giugno 2014 il Corecom ha organizzato il convegno "Spazi fluidi, l'informazione toscana in rete. Primo censimento delle testate online della Toscana", presso la Sala Gonfalone del Consiglio regionale della Toscana. Il Censimento, realizzato in collaborazione con l'Università di Firenze - Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, l'Ordine dei Giornalisti della Toscana e l'Associazione Stampa Toscana, è stato stampato e distribuito ai partecipanti. Il convegno è stato trasmesso in diretta streaming e oggetto di una diretta Twitter che ha visto un'ampia partecipazione, oltre alla presenza di oltre 120 persone in sala.

Il 27 agosto 2014 è stata affidata agli stessi soggetti la seconda fase del censimento, con l'indagine dal titolo "La ridefinizione della notizia: come i media digitali stanno cambiando il giornalismo toscano". I risultati saranno consegnati e presentati pubblicamente nel corso del 2015.

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

L'attività di tutela dei minori nei confronti dell'uso di internet e delle nuove tecnologie della comunicazione più in generale è quella che ha maggiormente caratterizzato anche il 2014, grazie all'avvio operativo del progetto "Internet@minori@adulti".

Il vademecum “Internet@minori@adulti”, realizzato dal Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali dell’Università di Siena a stretto contatto con il Corecom e con i contributi della Polizia Postale, del Sostituto Procuratore Generale presso la Corte di Cassazione, Alfredo Montagna, e dell’esperto informatico Fabio Ghioni, è stato distribuito in altre scuole della Toscana: Liceo Statale “Cecioni” e I.S.I.S. “Niccolini Palli” di Livorno, Liceo Classico “Galilei” e Istituto Magistrale “Carducci” di Pisa, Liceo Artistico “Alberti”, ITC “Einaudi” e I.P.S.C.T. “seccherelli” di Piombino, Istituto “Cecco Angiolieri” di Siena. 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. I servizi informativi relativi agli interventi nelle diverse scuole sono stati resi disponibili sul canale YouTube del Corecom Toscana.

Tutta l’azione relativa alla tutela dei minori sul web è poi confluita, il 25 settembre 2014, nel convegno di presentazione e lancio dell’Osservatorio nazionale “Internet@minori”, dedicato allo studio del rapporto tra minori e nuovi media, presso l’Istituto degli Innocenti di Firenze, con un’ampia partecipazione di studiosi, rappresentanti dei Corecom e di Agcom e di giornalisti.

La prima azione del nuovo Osservatorio è stata la pubblicazione, il 21 novembre 2014, di un bando per individuarne il Logo ufficiale. Il bando, scaduto il 15 dicembre, è stato vinto dal logo realizzato da un grafico di Verona, Michele Adami.

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 il primo monitoraggio, svolto insieme a quello relativo alla vigilanza sull’emittenza locale delegato da Agcom su una settimana campione nell’ottobre 2012, il secondo monitoraggio si è svolto su un campione di 13 emittenti televisive, registrate nell’ottobre 2013. I risultati del monitoraggio sono stati inviati all’Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale all’inizio del 2015.

La famiglia nell’era digitale

Come accennato nel paragrafo relativo alla tutela dei minori, il 25 settembre 2014 si è svolto il convegno Internet@minori. Un Osservatorio nazionale sul rapporto tra minori e nuovi media, realizzato in collaborazione con l’Istituto degli Innocenti e l’Agcom. Nel corso del convegno sono stati presentati i risultati conclusivi della prima fase del monitoraggio sulla famiglia nell’era digitale, e illustrate le linee guida della seconda fase, avviata il 10 novembre 2014 con la firma della convenzione con l’Istituto degli Innocenti. Il monitoraggio è dunque proseguito con la tematizzazione su “I protagonisti si raccontano”, per indagare la rappresentazione sociale del bambino, la percezione del proprio lavoro da parte degli insegnanti, le modalità di utilizzo delle tecnologie da parte dei minori sia nel contesto scolastico che nel tempo libero. I risultati del monitoraggio saranno consegnati entro il primo semestre 2015.

Toscana in spot. 2014: comunicare il lavoro

Il 13 novembre 2014 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso “Toscana in spot. 2014: comunicare il lavoro”, con scadenza il 15 dicembre. Il bando intendeva premiare gli 8 migliori spot realizzati sul tema del lavoro, al fine di sensibilizzare la società toscana in merito alle difficoltà che incontrano giovani e meno giovani nel mondo del lavoro, e alle soluzioni creative nel proporre nuove occupazioni e opportunità.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 6 febbraio 2015, alla presenza dei rappresentanti del Corecom e dell’Agcom, e sono stati inseriti sul canale Youtube del Corecom Toscana.

2.3 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, è stato completato il restyling grafico e contenutistico del sito web del Corecom, di cui è proseguito l’aggiornamento costante.

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 24 comunicati stampa.

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ
DELEGATE SVOLTE NEL 2014**

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2014

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 2014 si è avviato e concluso il monitoraggio dell'**annualità 2013**, con la notifica di 15 atti di contestazione. La maggior parte degli atti ha riguardato violazioni riferite all'area della *pubblicità* ed una minor parte relativa alla *conservazione delle registrazioni*.

In seguito all'entrata in vigore del nuovo *Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*, delibera Agcom 410/14/CONS, si è provveduto ad aggiornare tutta la modulistica del sistema informatico di redazione degli atti, operativo sulla piattaforma Concilia Click.

Si è poi concluso il monitoraggio relativo all'**annualità 2014**, recuperando così il ritardo maturato all'inizio dell'attività delegata. Sono state monitorate complessivamente 13 emittenti, per 24 h per 7 giorni, per le aree: *pubblicità*, *garanzia dell'utenza* e *pluralismo*. Complessivamente è stata notificata 1 contestazione per l'area *obblighi di programmazione* e 14 per l'area *pubblicità*. I fascicoli con le relative proposte di sanzione sono stati tutti inviati ad Agcom.

Il Corecom ha provveduto in questo anno ad acquisire e mettere in funzione un sistema autonomo di registrazione delle trasmissioni televisive che ha permesso l'acquisizione del materiale video oggetto di monitoraggio in autonomia senza bisogno di richiedere alle emittenti l'invio delle copie del trasmesso.

Relativamente all'**annualità 2014** si è proceduto con l'estrazione del campione, alla registrazione delle trasmissioni ed avviato e concluso il monitoraggio relativamente a 10 emittenti che ha portato alla notifica di 1 atto di contestazione per la non corretta *conservazione delle registrazioni* e 8 atti per l'area *pubblicità*.

E' stato svolto, inoltre, un monitoraggio su segnalazione riferito ad una emittente e relativo all'area *pubblicità* che ha portato alla notifica di un atto di contestazione.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale 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. Il Rapporto è stato oggetto di presentazione in sede di riunione dell'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale ed è stato avviato il monitoraggio relativo all'annualità 2014.

3.3 Gestione del registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2014 sono pervenute agli uffici 67 richieste di nuova iscrizione e 34 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	22
Editoria elettronica	25
Radiodiffusione sonora e televisiva	0
Produttori/distributori di programmi	4
Concessionarie di pubblicità	5
Agenzie di stampa	1
Servizi di comunicazione elettronica	23
Operatori di rete	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	2
Fornitori di servizi interattivi	0

Dopo l'adozione del nuovo sistema informatico ROC, alla fine del 2012, vi sono state alcune implementazioni al programma, relative alla possibilità di effettuare procedimenti d'ufficio e ricerche sul database, che hanno in parte risolto numerose problematiche presentatesi in fase iniziale. Permane 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 spesso la questione deve essere girata agli addetti dell'assistenza informatica o degli uffici Agcom per la sua risoluzione.

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2014

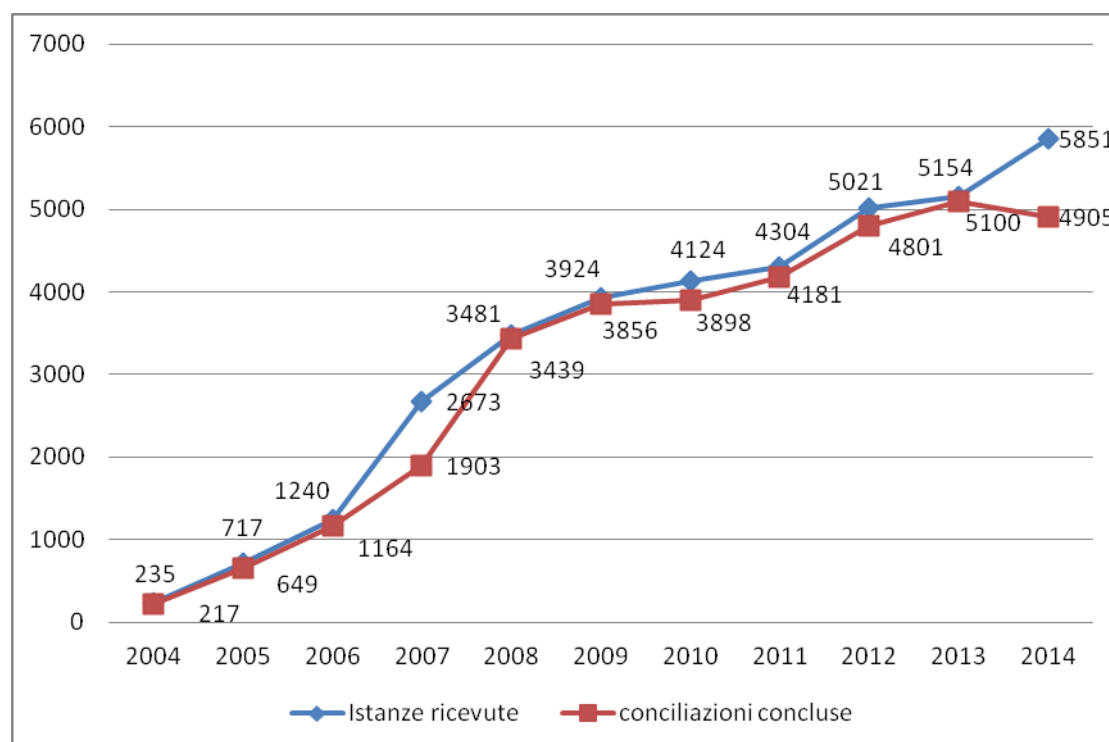
Gli undici anni di gestione della delega relativa ai tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori delle telecomunicazioni sono stati caratterizzati da un progressivo incremento, registrato anno dopo anno, delle richieste di conciliazione e da un notevole aumento della complessità delle richieste di riattivazione d'urgenza. Solo nel 2010 si è registrata una relativa stabilizzazione delle istanze pervenute rispetto a quelle del 2009. L'aumento delle istanze è ripreso nel 2011 e proseguito nel corso del 2012, 2013 e, in modo particolarmente pronunciato, nel 2014.

In undici anni siamo passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a 5.851 accolte nel 2014 e da 217 conciliazioni concluse a 4.905, con una lieve flessione in quest'ultimo dato dovuta ad una serie di fattori contingenti.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2014, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che sfiora l'84,5%, in crescita *record* di 3,4 punti percentuali rispetto a quello registrato nel 2013 (81,1%).

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 488.

Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2014



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 ancora in aumento: 798 del 2014 rispetto alle 790 dello scorso anno (+ 1,2%) e alle 679 del 2012 (+16,3% rispetto al 2012); i provvedimenti temporanei di riattivazione sono invece leggermente diminuiti e passati da 321 nel 2013 a 296 nel 2014, con un decremento del 7,7%. 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 - 2014

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
tot. 2006-2014	5977	758	5219	3326	463	1409

* 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 2014

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%
2013	5.154	7%	199	406	1.122	3.373	5.100	2%
2014	5851	13%	245	534	434	3.692	4.905	-3%
totale	36.278		1.566	2.484	5.198	25.311	34.559	

Fonte: Corecom Toscana

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

Il primo elemento da sottolineare è l'aumento delle istanze inammissibili e delle rinunce, che rappresentano complessivamente, negli undici anni di esercizio della delega, il 4,3% delle istanze pervenute.

Un secondo dato importante da sottolineare è l'alto numero degli accordi raggiunti "in itinere" (detti anche "preconciliazioni"), ossia le controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza. Questo trova spiegazione nel fatto che da tempo alcuni gestori, in particolare H3G S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. dal 2011, e, da ultimo, anche Fastweb S.p.A., hanno avviato un'attività di pre-conciliazione delle istanze, attività questa gradita dagli utenti che evitano così di recarsi al Corecom spesso da sedi di residenza lontane rispetto al luogo fissato per l'udienza.

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso decisamente positivo, è la drastica diminuzione numerica delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 1.122 del 2013 alle 434 del 2014. Questo rilevante decremento delle mancate comparizioni è dovuto in via principale al cambiamento di politica aziendale di uno tra i primissimi operatori, Vodafone Omnitel N.V., che, se nel corso del 2012 e 2013 non aderiva più alla maggioranza delle udienze di conciliazione convocate per Vodafone-Teletu, ha invece nell'anno in esame ricominciato a partecipare assiduamente, relegando il fenomeno delle mancate comparizioni quasi esclusivamente, per quanto riguarda i gestori, ai cosiddetti gestori "minori" e, sul versante contrapposto, agli istanti che non si sono presentati per aver già risolto la controversia senza comunicarlo al Corecom, (impedendoci così, tra l'altro, di classificare l'istanza come accordo raggiunto "in itinere").

Per quanto riguarda infine le udienze effettivamente svolte presso il Corecom, il dato complessivo per l'anno 2014 raggiunge oltre il 75% delle conciliazioni concluse.

Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2014 organizzate per esito

anni	accordo		parziale accordo		mancato accordo		totale	
	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %
2004	106	65,80%	3	1,90%	52	32,30%	161	100,00%
2005	271	57,90%	7	1,50%	190	40,60%	468	100,00%
2006	464	56,90%	15	1,80%	336	41,20%	815	100,00%
2007	808	58,40%	17	1,20%	559	40,40%	1384	100,00%
2008	1510	56,50%	14	0,50%	1147	42,90%	2671	100,00%
2009	2127	73,90%	14	0,50%	737	25,60%	2878	100,00%
2010	2686	81,50%	21	0,60%	587	17,80%	3294	100,00%
2011	2484	79,50%	10	0,30%	631	20,20%	3125	100,00%
2012	2728	79,20%	17	0,50%	700	20,30%	3445	100,00%
2013	2735	81,10%	46	1,40%	592	17,60%	3373	100,00%
2014	3119	84,48%	56	1,52%	517	14,00%	3692	100,00%
tot. 2004-2014	19038	75,23%	220	0,87%	6048	23,90%	25306	100,00%

Fonte: Corecom Toscana

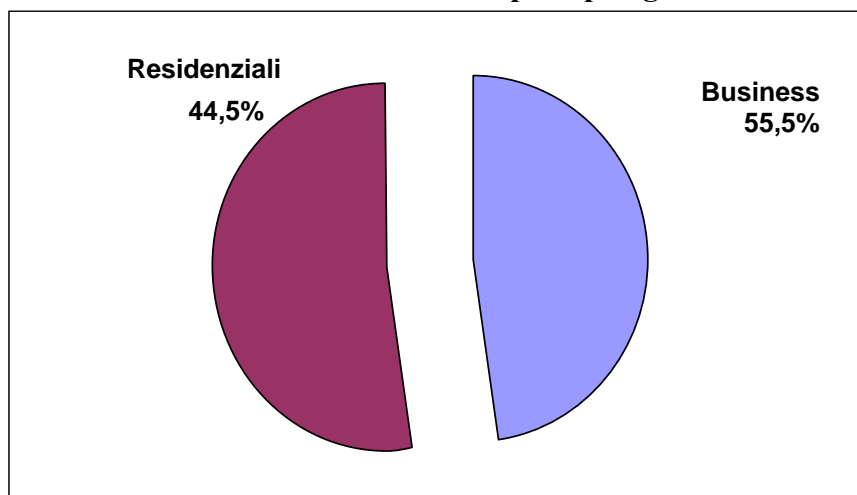
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse negli undici anni di esperienza conciliativa, possiamo ritenere ottimi, e sempre in crescendo, i risultati ottenuti, con percentuali oltre il 75% di accordi. Nel solo 2014 la percentuale degli accordi è stata dell'84,48%, a cui va aggiunto l'1,52% di accordi parziali, facendo così scendere i mancati accordi al nuovo minimo "storico" del 14%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2014

Istanze ricevute per tipologia di utenza e per tipologia di servizio

Nell'anno 2014 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 5851 richieste di tentativo di conciliazione, di cui il 55,5% ha riguardato utenze business ed il 44,5% ha riguardato utenze residenziali (v. Graf. 2).

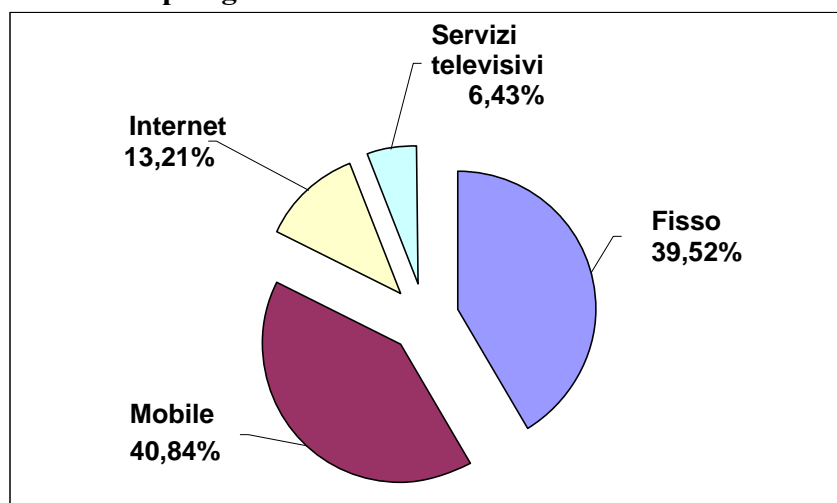
Graf. 2 – Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. Anno 2014



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2014 si rileva per la prima volta la prevalenza delle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile, con quasi il 41% dei casi, laddove invece le istanze su servizi di telefonia fissa continuano a scendere numericamente, essendo diminuite rispetto al 2013 (39,5%) e ancor più rispetto al 2012 (44,8%); contestualmente, sono in ulteriore aumento rispetto agli anni precedenti le istanze aventi ad oggetto servizi internet (dall'11,7% del 2013 al 13,21% del 2014), come anche le istanze concernenti controversie per servizi televisivi che passano dal 5,8% del 2013 al 6,43% del 2014.

Graf. 3 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2014

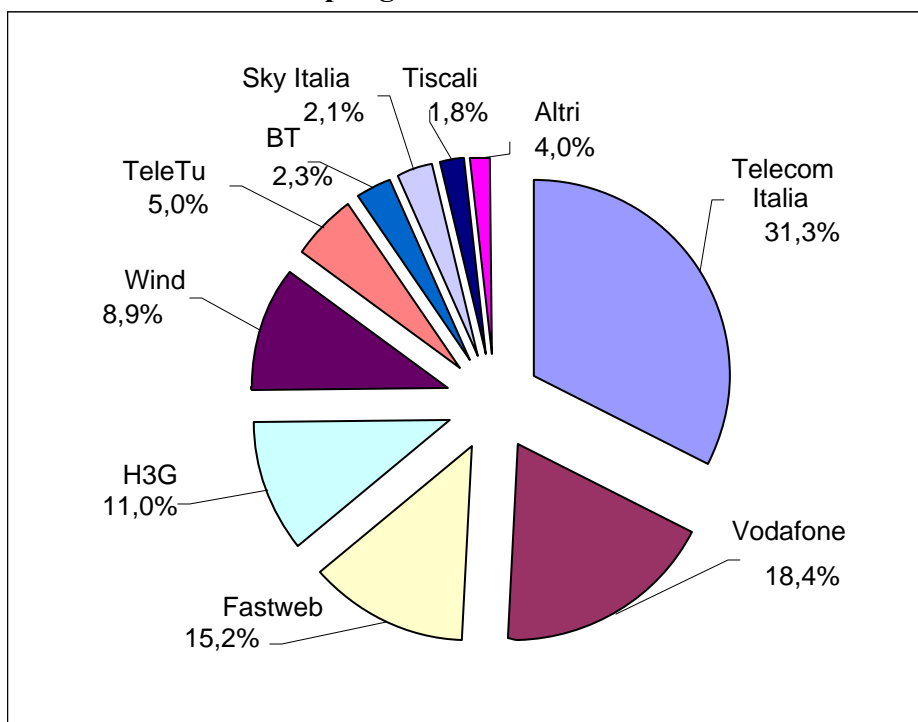


Fonte: Corecom Toscana

Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2014 si distribuiscono per il 96% tra nove compagnie telefoniche, con un 4% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2014



Fonte: Corecom Toscana

Telecom Italia risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (31,3%), ma con una diminuzione percentuale rispetto al 2013, quando la percentuale già era scesa rispetto all'anno precedente (dal 34,6% al 32,4%). Al secondo posto troviamo Vodafone (comprensiva di Teletu),

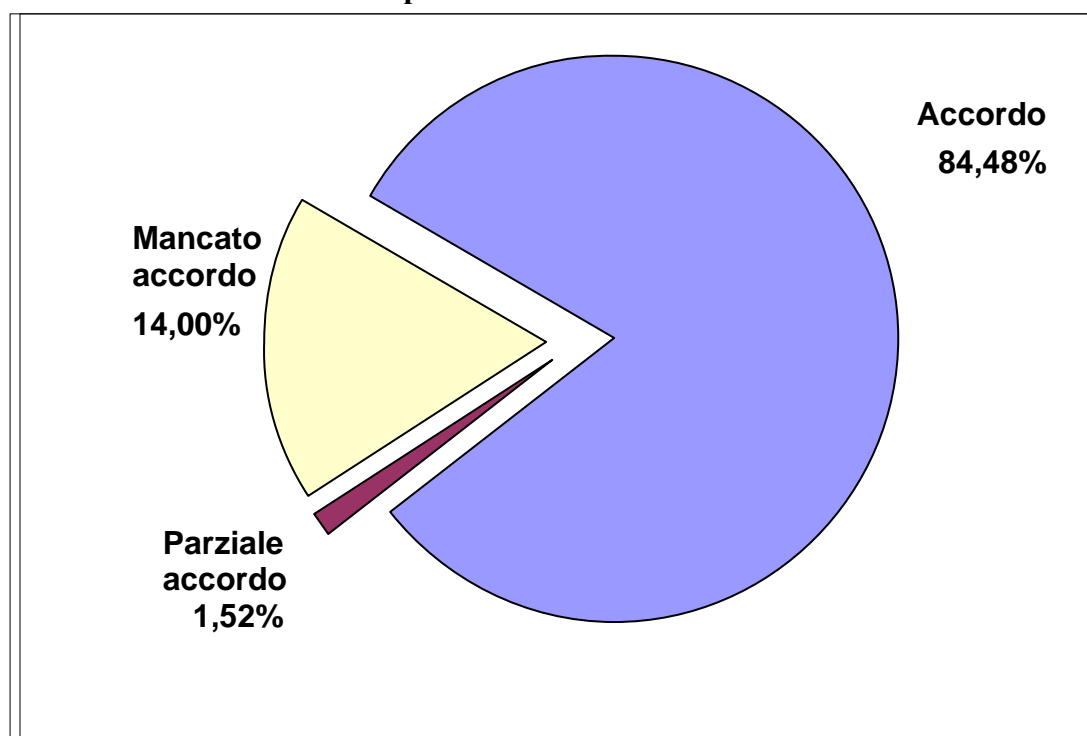
con un complessivo 23,4%, seguito da Fastweb (15,2%) e H3G, che sale all'11% (+0,7%); cala invece Wind (dall'11% del 2013 al 8,9% del 2014). A seguire, British Telecom (2,3%), Sky (2,1%) e Tiscali (1,8%). Gli altri gestori rappresentano il 4% del totale, percentuale, questa, che ha subito un discreto aumento rispetto al 2013, anno in cui essa si attestava all'1,7%.

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 3692.

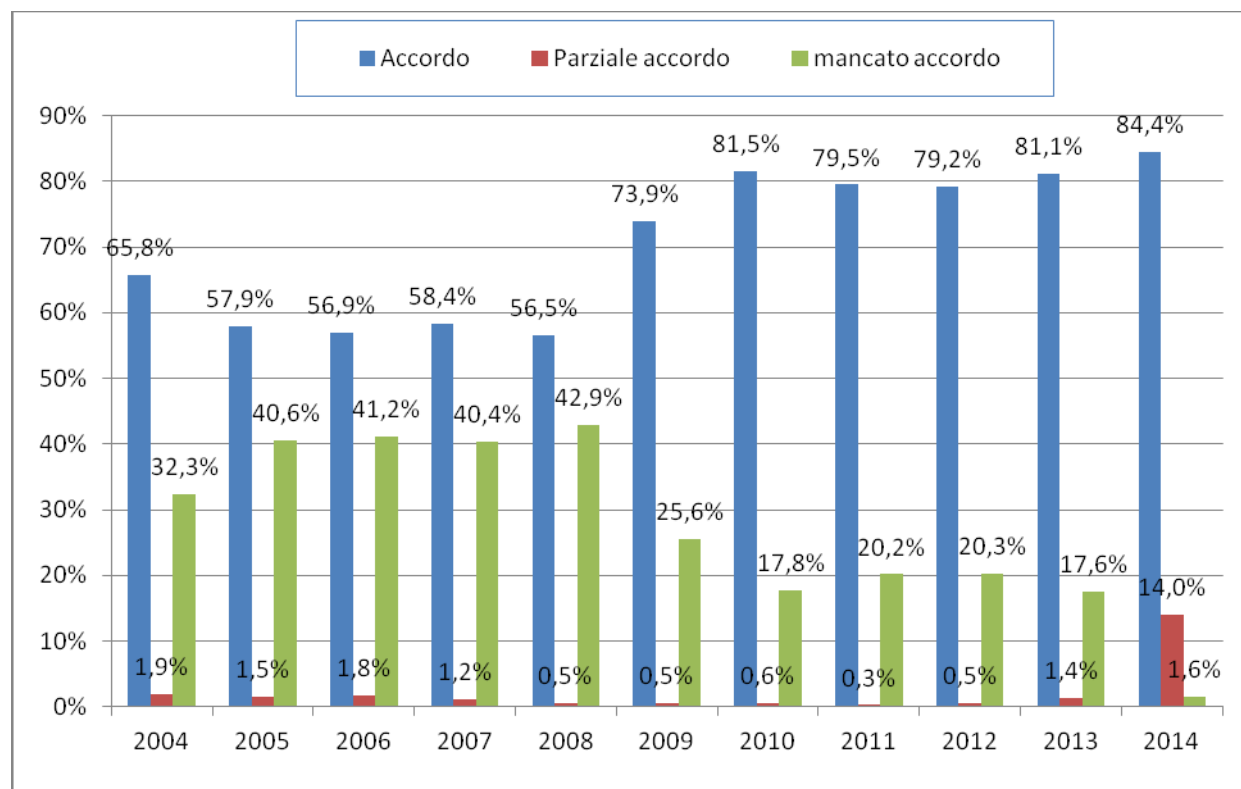
Il complesso degli esiti finali dei procedimenti è nel 2014 particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'86%. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere" o pre-conciliativi che dir si voglia, che costituiscono circa l'11% del totale delle istanze concluse (+ 3% rispetto al 2013); 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 2014



Fonte: Corecom Toscana

Graf. 6 – Conciliazioni svolte per esito. 2004-2014



Oggetto della controversia, importi corrisposti e assistenza legale.

Nella Tabella 4 si sintetizza l’oggetto del contenzioso per singolo operatore delle conciliazioni concluse nel 2014.

Come si può rilevare, le voci più cospicue sono quelle che riguardano le Non rispettate condizioni di contratto, la Mancata/ritardata attivazione di servizi, il Traffico non riconosciuto e l’Attivazione e di servizi non richiesti. Anche le voci relative a Portabilità numero fisso/mobile non eseguita e a Problemi per passaggio a nuovo operatore, se sommate insieme in quanto entrambe relative, nella pratica, a problematiche di migrazione, realizzano una percentuale di un certo rilievo

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. Anno 2014

CASISTICA RICORRENTE IN ISTANZE PRESENTATE NEL 2014

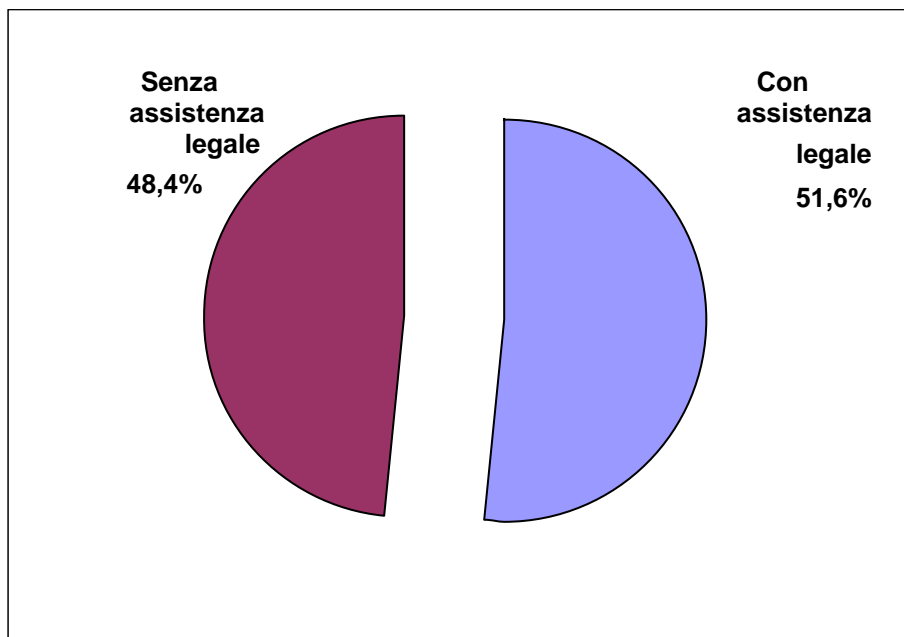
Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Guasti non risolti nei termini o malfunzionamenti	318	5,4%
Non rispettate condizioni contratto	2098	35,8%
Mancata o ritardata attivazione di servizi richiesti	1622	27,7%
Mancato/Errato inserimento in elenco telefonico	36	0,6%
Sospensione del servizio	1412	24,1%
Attivazione/Disattivazione servizi non richiesti	938	16,0%
Portabilità numero fisso/mobile non eseguita	277	4,7%
Traffico non riconosciuto	1442	24,6%
Problemi per passaggio a nuovo operatore	400	6,8%
Ulteriore tipo di controversia	2904	49,6%

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 2014 con accordo, si rileva che l'importo medio è di €583,20 per istanza conclusa con accordo; il totale degli importi economici che attraverso il Corecom Toscana sono stati riconosciuti nel 2014 ai cittadini è di €1.851.660,00. Una cifra notevole, che sommata a quelle corrisposte negli anni precedenti (solo dal 2007 il dato è stato rilevato) porta ad un totale, sicuramente inferiore al dato reale - proprio per la mancanza dei dati dal 2004 al 2006 - pari a €9.725.139,80.

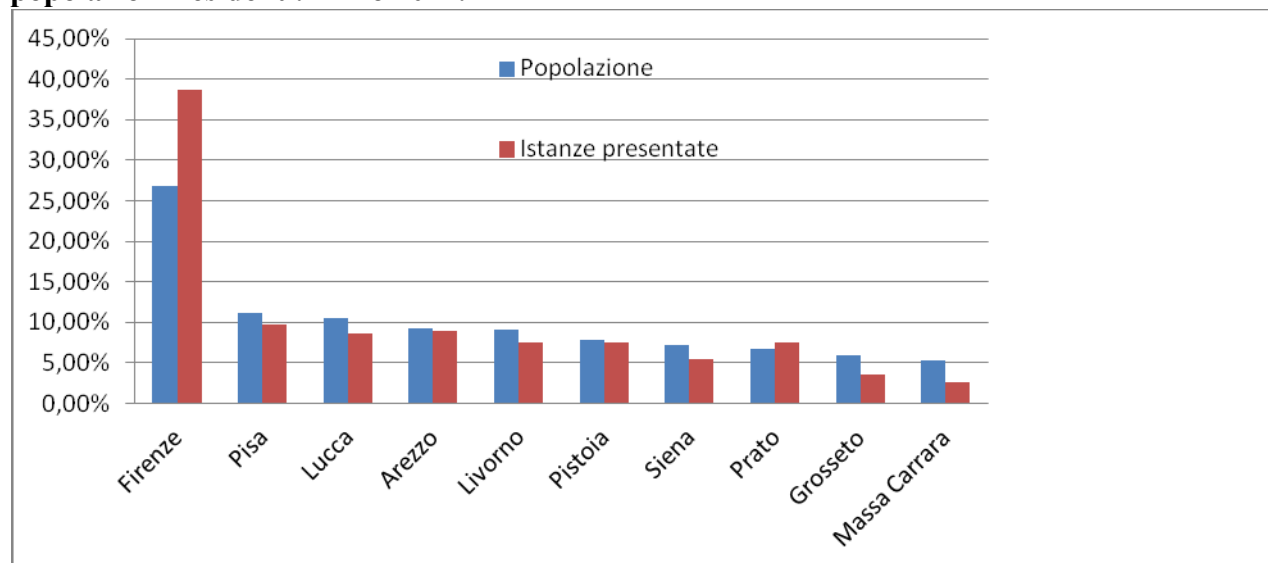
Nel grafico 7 si evidenzia che gli utenti, pur potendo stare in udienza di conciliazione senza necessità di alcuna assistenza qualificata, preferiscono nel 51,6% dei casi ricorrere all'assistenza di un legale. Dato comunque in leggero aumento rispetto al 51,4% del 2013.

Graf. 7 – Utenti e assistenza legale. Anno 2014

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 2014 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 (38,7% rispetto ad una popolazione pari al 26,85%), seguiti dai cittadini della provincia di Pisa (9,7% rispetto ad una popolazione del 11,20%), di Arezzo (9,0% rispetto a una popolazione pari al 9,25%), di Lucca (8,6% di istanze contro una popolazione del 10,52%), di Livorno (7,6% di istanze contro una popolazione del 9,07%), di Pistoia (7,5% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,77%), di Prato (6,2% rispetto ad una popolazione del 6,75%), di Siena (5,5% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,23%), di Grosseto (3,6% rispetto ad una popolazione del 6,01%), e infine di Massa Carrara (2,6% a fronte di una popolazione del 5,35%). Come si vede, a parte l'area di Firenze, che fa registrare un dato superiore 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 Siena, 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 è avviato nel corso del 2014 con l'inaugurazione della sede decentrata di videoconciliazione a Livorno nei primi mesi di quest'anno.

Graf. 8 – Confronto tra le istanze di conciliazione ricevute per provincia e le rispettive popolazioni residenti. Anno 2014.


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 2014 un ulteriore aumento (+ 1,3% rispetto al 2013) che si inserisce nel trend di progressivo aumento degli ultimi 3-4 anni, arrivando a quota 798. Oltre all'aumento numerico delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, deve essere altresì evidenziato 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 67 istanze mensili.

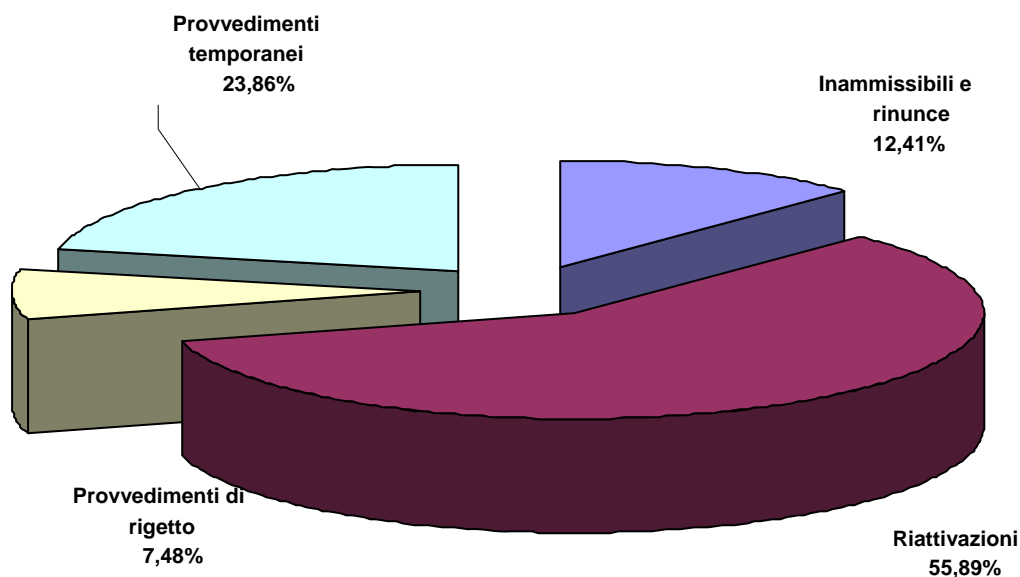
Tabella 5 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 – 2014

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	107	711	287	57	296
tot. 2006-2014	5977	733	5264	3300	463	1409

Fonte: Corecom Toscana

Rispetto all'anno precedente, si rileva che i provvedimenti temporanei emessi dal Corecom sono invece leggermente diminuiti e passano da 321 nel 2013 a 296 nel 2014, con un decremento del 7,7%, parimenti, le domande inammissibili passano 119 del 2013 a 107 del 2014 mentre 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, salgono da 45 a 57. Le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati scendono di poco, attestandosi a quota 287.

Graf. 9 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. 2006 - 2014 (%)



Fonte: Corecom Toscana

3.5.1 La definizione delle controversie: il secondo anno di gestione dopo il triennio sperimentale

Dopo tre anni di sperimentazione (2010-2012), il 2014 è stato il secondo anno in cui la gestione della delega relativa alla definizione delle controversie è divenuta regime ordinario, ciò che consente qualche considerazione di fondo sull'andamento della stessa e delle correlate attività.

Come già rilevato gli scorsi anni nelle relazioni di consuntivo, la gestione della delega in questione, iniziata con il 1° gennaio 2010, è divenuta una parte più che rilevante, ed estremamente impegnativa, dell'azione del Corecom. Dopo che l'ufficio del Corecom ha visto crescere di anno in anno, ed in modo esponenziale, il numero di istanze di definizione presentate (nel 2010 sono state presentate 404 istanze, nel 2011 436, nel 2012 627 e nel 2013, con un aumento del 51,3%, 949), nel 2014 si è assistito ad un deciso arresto di tale trend: nel 2014, infatti, le istanze sono state 498, tornando così ai livelli dei primi anni di gestione. La principale motivazione di tale contrazione sta nel diverso rapporto organizzativo instauratosi nel corso del 2014 tra il settore delle conciliazioni e quello delle definizioni, che ha consentito una maggiore armonizzazione dell'azione amministrativa dell'ufficio, convogliandola verso il comune obiettivo di razionalizzazione e di più attenta gestione delle udienze di conciliazione da parte dei conciliatori.

Ciò posto, pur sottolineando il gran dispendio di energie da parte di tutto il personale addetto al settore delle Definizioni sul versante del perseguimento delle transazioni, sia durante le udienze di discussione sia al di fuori di queste (attesa la materiale impossibilità di definire con provvedimento la totalità delle istanze pervenute), rimane tuttavia alto, in rapporto alle risorse da dedicare alla redazione dei provvedimenti decisori, il numero di istanze che sono “andate in definizione” e che dunque sono state, o dovranno essere, oggetto di pronuncia da parte del Corecom.

I provvedimenti decisori (delibere del Comitato e determine dirigenziali) adottati nel corso del 2014 sono stati 56, superiori di oltre il 35% rispetto al numero di quelli adottati nell'anno precedente, ossia 36.

La diminuzione del numero di richieste di definizione ha trovato speculare riflesso sul fronte dei c.d. GU5, in quanto le istanze pervenute sono diminuite di circa il 30% rispetto al 2013, per un totale di 33. I provvedimenti temporanei adottati nel 2014 sono stati 17 a fronte dei 16 adottati nel 2013.

3.5.2 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione all'anno 2014, si riportano i seguenti dati:

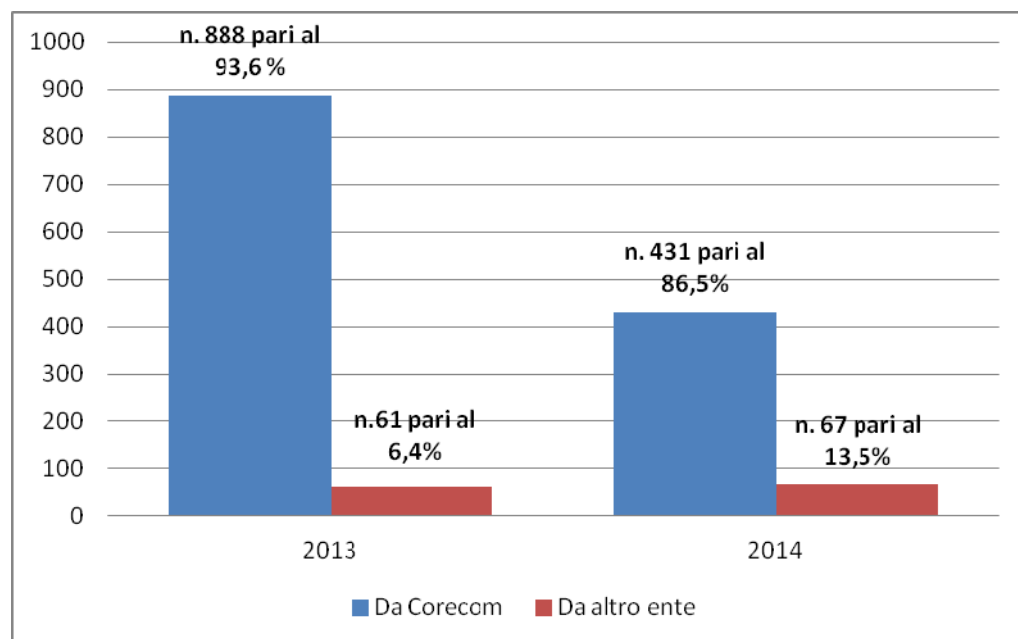
A) Istanze di definizione pervenute	498
A1) Inammissibilità (compreso improcedibilità)	59
A2) Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	146
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [$\sum B1$) + B2)]	335
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	306
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	29
C) Provvedimenti decisori [$\sum C1$) + C2)]	56
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	7
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	49
Tempi medi di svolgimento del procedimento di definizione	203,6 giorni
D) Istanze di provvedimenti temporanei	33
D1) Inammissibilità	9
D2) Istanze accolte dall'operatore	4
D3) Rigetto dell'istanza	3
D4) Provvedimenti temporanei adottati	17
Con riferimento all' <i>item C</i>) - Valore medio in € dei provvedimenti decisori	€1.329,42

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: 431 istanze (pari al 86,5%) sono state precedute da tentativo di conciliazione svoltosi presso il Corecom Toscana, mentre 67 istanze (pari al 13,5%) sono state precedute da un tentativo svolto presso altro ente (CCIAA o Conciliazione paritetica).

Dal confronto con i dati relativi al 2013 emerge una conferma della forbice tra le due diverse fonti di provenienza, sebbene meno ampia (naturalmente ciò è in gran parte dovuto al minor numero di istanze GU14 pervenute in senso assoluto):

Graf. 1 – Provenienza delle istanze di definizione: anno 2013 e anno 2014



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 calo percentuale, rispetto al 2013, delle istanze promosse nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. passate dal 36,9% del 2013 al 19,7% del 2014, che, sommate a quelle relative all'operatore ex Teletu (ora incorporato in Vodafone), ammontano complessivamente al 24,1%, riallineandosi così rispetto agli altri due maggiori operatori, Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., ambedue in sensibile aumento. Il primo è passato dal 12,1% del 2013 al 19,7% del 2014 ed il secondo dal 6,3% del 2013 al 19,5% del 2014.

Diminuiscono, invece, le percentuali relative alle istanze presentate nei confronti di altri importanti operatori come H3G S.p.A. e, soprattutto, BT Italia S.p.A., che sono passate rispettivamente dal 6,7% del 2013 al 5,8% del 2014 e dal 6,8% del 2013 al 1,8% del 2014 (- 5%). Diminuite anche le istanze presentate nei confronti dell'operatore Mediaset Premium S.p.A. (ex R.T.I. S.p.A.), che dal 3,2% del 2013 scendono allo 0,6%, nonché quelle relative a Tiscali S.p.A., che passano dall'1,3% del 2013 allo 0,8% del 2014. Tra gli operatori minori, spicca il 2,4% di Optima Italia S.p.A.

ISTANZE PRESENTATE NEL 2014 SUDDIVISE PER OPERATORE		
Operatore	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Telecom Italia S.p.A.	98	19,7%
Vodafone Omnitel B.V.	98	19,7%
Fastweb S.p.A.	97	19,5%
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	47	9,4%
Sky Italia S.r.l.	37	7,4%
H3G S.p.A.	29	5,8%
Vodafone Omnitel B.V. (ex TeleTu)	22	4,4%
Optima Italia S.p.A.	12	2,4%
BT Italia S.p.A.	9	1,8%
Terra S.p.A. (ex Fly net)	5	1,0%
Ambrogio S.r.l.	4	0,8%
BIP Mobile S.p.A.	4	0,8%
Italiacom S.p.A.	4	0,8%
Tiscali Italia S.p.A.	4	0,8%
UltraCALL Inc.	4	0,8%
ARIA S.P.A.	3	0,6%
Mediaset Premium S.p.A. (ex R.T.I. S.p.A)	3	0,6%
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.	2	0,4%
Fly Net S.p.A.	2	0,4%
Italiacom.net S.R.L.	2	0,4%
Ultracomm Inc.	2	0,4%
Aton Communication Italia S.r.l.	1	0,2%
Dev Italia S.r.l.	1	0,2%
Eutelia S.p.A. in A.S.	1	0,2%
Infracom Italia S.p.A.	1	0,2%
NGI S.p.A.	1	0,2%
OKcom S.p.A.	1	0,2%
Planetel S.r.l.	1	0,2%
Postemobile S.p.A.	1	0,2%
T. & T. Tecnologie e Telecomunicazioni S.r.l.	1	0,2%
Terrecablate reti e servizi S.r.l.	1	0,2%
Totale:	498	

3.5.1.3 Dati riassuntivi relativi alle istanze suddivise per provincia

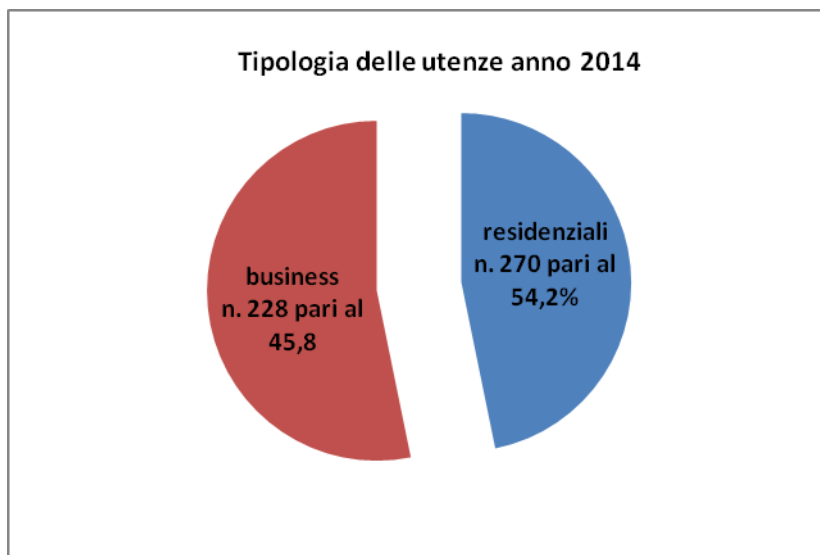
ISTANZE GU14 PRESENTATE NEL 2014 SUDDIVISE PER PROVINCIA

Provincia	Valore assoluto	Valore %
Firenze	197	39,6%
Lucca	64	12,9%
Arezzo	44	8,8%
Pistoia	39	7,8%
Pisa	38	7,6%
Siena	30	6,0%
Livorno	29	5,8%
Prato	27	5,4%
Grosseto	17	3,4%
Massa - Carrara	9	1,8%
Altre	4	0,9%

Graf. 2 – Istanze GU14 presentate nel 2014 suddivise per tipologia di utenza

Business: n. 228 (pari al 45,8%)

Privata: n. 270 (pari al 54,2%)



3.5.2 Criticità e prospettive con riferimento alla delega relativa alla definizione delle controversie

Il maggior numero di istanze GU14 pervenute nel corso del 2013 e l'arretrato di istanze da definire accumulato (in gran parte a causa della condotta tenuta nel corso del 2012 e 2013 dall'operatore

Vodafone-Teletu) ha fatto sì che nel corso del 2014 siano stati dedicati dall'Ufficio un impegno ancora più rilevante e maggiori risorse alla delega in questione, anche attraverso la predisposizione di un avviso pubblico per la selezione di due professionisti esterni (avvocati) cui affidare la redazione di un numero di relazioni istruttorie (prodromiche al provvedimento di definizione). L'affidamento esterno ai due professionisti così individuati ha effettivamente impresso una notevole accelerazione allo smaltimento dell'arretrato. Rimane tuttavia inalterata la nota complessità dei problemi e le difficoltà, anche di ordine quali-quantitativo, che si pongono nell'esercizio della delega relativa alla definizione delle controversie.

Come nell'anno precedente, le difficoltà di smaltire le pratiche in arrivo nei termini procedurali previsti hanno riguardato nel 2014 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.

Rimane inoltre attuale la considerazione secondo cui tutta l'attività relativa alla delega 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.

Permane, parimenti, il problema della presenza di un'alta percentuale di istanze che, pur risultando indeterminate, incomplete, incomprensibili nella descrizione dei fatti e nelle richieste, non possono attualmente, a rigore di regolamento, dar luogo all'inammissibilità in fase istruttoria. Al punto che il CoReCom si è trovato, anche nel corso del 2014, a dover rigettare, con proprio provvedimento, un'alta percentuale di istanze proprio per la loro sostanziale indeterminatezza. Al riguardo, tuttavia, ci auguriamo che le annunciate modifiche regolamentari che dovrebbero essere a breve apportate nel senso sopra indicato, saranno idonee e sufficienti a risolvere la problematica esposta.

Da ultimo, si rileva come si accentui ogni anno di più la consapevolezza del problema dell'efficacia dei provvedimenti decisorii del Corecom, vuoi per la mancanza di qualità di titolo esecutivo dei provvedimenti stessi, vuoi per il sostanziale inadempimento da parte di alcuni operatori minori con sede legale all'estero (vedi, per tutti Ultracom/Ultracall Inc.). L'aumento di istanze nei confronti di tali operatori "minori" ha decisamente ingigantito le proporzioni, e dunque la rilevanza, di quest'ultimo fenomeno, peraltro legato a doppio filo alla questione della mancanza di titolo esecutivo dei provvedimenti che li riguardano. Si ribadisce la conseguenza per cui l'utente, la cui istanza è stata accolta in quanto fondata, non può, paradossalmente, 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.

ALLEGATO 1
RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2014

Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2014

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
Capitolo 2506 CORECOM - Spese per piccola rappresentanza	€1.500,00	€781,30	€718,70
Attività di rappresentanza del Presidente		€781,30	
Capitolo 3101 CORECOM - Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom	€142.000,00	€138.471,00	€3.645,55
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2014 al 31 dicembre 2014.		€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 2014 al 31 dicembre 2014.		€848,01	
Capitolo 3102 CORECOM - Missioni componenti Corecom	€3.660,00	€3.589,47	€70,53
Rimborso spese di missione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2014 al 31 dicembre 2014.		€3.589,47	
Capitolo 3103 CORECOM - Spese per l'attuazione del piano di attività	€166.490,66	€90.416,13	€76.074,53
Affidamento alla Soc. CARES Scrl di Pavia del servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per gli anni 2013 e 2014		€4.933,38	
Progetto "40 spot per la Toscana 2013: comunicare il sociale": assegnazione di premi ai migliori messaggi radiofonici e televisivi di autopromozione delle associazioni della regione operanti nel settore dell'assistenza sociale e sanitaria.		€42.694,75	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "La famiglia nell'era digitale: i protagonisti si raccontano"		€6.300,00	
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" Seconda tranche		€23.424,00	

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
Convenzione con l'Università di Firenze per la realizzazione del progetto informativo "La ridefinizione della notizia: come i media digitali stanno cambiando il giornalismo toscano"		€ 12.200,00	
Affidamento all'Ispettorato Territoriale Toscana dello Ministero dello Sviluppo economico della rielaborazione dati della copertura del segnale delle emittenti televisive locali operanti in Toscana con segnale digitale terrestre		€ 864,00	
Capitolo 3104 CORECOM - Spese per relazioni pubbliche, convegni, mostre e pubblicità	€6.450,00	€6.361,27	€88,73
Convegno del 17 giugno 2014 "Spazi fluidi: l'informazione toscana in rete" per la presentazione dei risultati del censimento delle web tv, web radio e web press in Toscana		€ 1.276,40	
Convegno Corecom "Internet@minori" del 25 settembre 2014 e Coordinamento nazionale dei Corecom del 26 settembre 2014		€ 5.084,87	
Capitolo 3105 CORECOM - Incarichi per studi e consulenze	€0,00	€0,00	€0,00
Capitolo 3106¹ CORECOM - Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Art. 30 L.R. 22/02)	€479.251,07	€166.065,47	€313.185,60
Affidamento alla Soc. Infocamere del servizio Procedura Concilia suite anno 2014 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti		€ 16.274,80	
Affidamento al R.T.I. Antich/Foti del servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti		€ 54.623,36	
Affidamento alla Soc. CARES Scrl di Pavia del servizio di monitoraggio delle emittenti locali sul rispetto degli obblighi in materia di programmazione, pubblicità, garanzie dell'utenza e pluralismo politico-sociale nelle trasmissioni tv per gli anni 2013 e 2014		€ 23.370,62	

¹ I fondi stanziati sul capitolo 3106 sono così finanziati:

€162.675,64	fondi AGCOM 2014
€316.575,43	residui da esercizi pregressi

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
Convenzione con l'Amministrazione comunale di Livorno per la gestione a distanza dei procedimenti di conciliazione delle controversie in materia di telecomunicazioni delegati dall'AGCOM.		€ 3.000,00	
Acquisto dalla Soc. Amt. Softlab Sas della fornitura di stazioni per monitoraggio trasmissioni televisive.		€ 31.720,00	
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" Seconda tranche		€ 15.616,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "La famiglia nell'era digitale: i protagonisti si raccontano"		€ 4.200,00	
Acquisto di un sistema sperimentale per la gestione delle conciliazioni Corecom per le sedi decentrate e servizi di supporto.		€ 17.260,69	
Capitolo 3107 CORECOM - Spese di funzionamento del Corecom sostenute con il fondo economale	€ 1.000,00	€ 49,69	€ 950,31
Spese sostenute con il fondo economale		€ 49,69	
Capitolo 3108 CORECOM - Incarichi per prestazioni professionali studi e consulenze per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni	€ 10.000,00	€ 10.000,00	€ 0,00
affidamento incarico di prestazione di opera intellettuale agli Avvocati Raffaele Cioffi e Benedetta Cappelli per lo svolgimento delle attività di definizione amministrativa delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti.		€ 10.000,00	