

Consuntivo 2016

**Relazione sulle attività proprie
e delegate svolte dal Corecom
della Toscana nel 2016**

INDICE

1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2016

- 2.1 Attività ordinarie e ricorrenti derivanti dalla normativa nazionale, regionale e da compiti assegnati dal Consiglio e dalla Giunta
- 2.2 Attività di ricerca e monitoraggio
- 2.3 Attività convegnistica e seminariale
- 2.4 Comunicazione esterna

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2016

- 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 2016
- 3.5 La definizione delle controversie: il terzo anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2016

QUADRO GENERALE

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Con il 2016 si porta a compimento il quarto anno compiuto di attività per il nuovo Comitato, insediatosi il 4 maggio 2012. Il programma di attività 2016 è stato approvato dal Consiglio regionale il 3 novembre 2015, mentre il programma di attività 2017 è stato approvato l'8 novembre 2016.

Il 2016 ha quindi visto la realizzazione delle attività proprie previste dal Programma annuale, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.

Le sedute svolte dal Comitato sono state 21, con la produzione di 72 delibere.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala una leggera crescita delle istanze di conciliazione presentate, con l'1,7% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 6.195. Le pratiche concluse sono salite a 7.079, con un netto aumento del 25,9% e una percentuale di accordi tra le parti dell'84,7%, anche questo in crescita sull'anno precedente.

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

1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2016 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari ad € 381.085,04.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2016.

La struttura di supporto al Corecom ha fatto parte fino al 30 aprile 2016 del Settore "Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom", struttura organizzativa posta sotto la responsabilità della D.ssa Cinzia Dolci. Dal 1 maggio 2016 la struttura è passata al Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all'Autorità per la partecipazione", diretto dal Dott. Luciano Moretti.

Per le attività di supporto al Corecom e per le attività delegate dall'Agcom relative all'attività di monitoraggio dell'emittenza televisiva locale e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione sono stati impiegati:

- un funzionario di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa media;
- una funzionaria di categoria D per la funzione delegata dall'Agcom relativa alle attività di monitoraggio;
- un funzionario di categoria D, parzialmente dedicata al supporto al Comitato e allo svolgimento delle attività proprie;
- un collaboratore di categoria C per la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione.

Dal 1° giugno 2016 l'ufficio conciliazioni è stato riorganizzato secondo questo schema:

- un funzionario di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio - bassa, in part-time dal 1.12.2016, con rinuncia alla P.O.;
- cinque funzionari di categoria D, di cui una parzialmente dedicata allo svolgimento delle udienze;
- una collaboratrice di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti volti all'adozione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio o forme di abuso (GU5) in costanza di procedimento di conciliazione;

Dal 1° gennaio al 31 maggio l'ufficio definizione è stato organizzato secondo questo schema:

- un funzionario di categoria D titolare di Posizione Organizzativa alta;
- due funzionari di categoria D;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

Dal 1° giugno 2016 al 31 dicembre l'ufficio definizioni è stato riorganizzato secondo questo schema:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa media;
- una funzionaria di categoria D, in maternità obbligatoria anticipata dal 18 giugno 2016;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

Dal 1° gennaio 2016 l'ufficio segreteria è stato riorganizzato secondo questo schema:

- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa medio-bassa;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie; uno dei due collaboratori si occupa anche dell'istruttoria dei procedimenti volti all'adozione di provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio o forme di abuso (GU5) in costanza di procedimento di definizione;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni.

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ
PROPRIE SVOLTE NEL 2016**

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2016

Nel 2016 il Comitato si è riunito 21 volte e ha prodotto 72 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 2016 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alle campagne elettorali e referendarie per le elezioni amministrative del 5 giugno e i referendum del 17 aprile e del 4 dicembre, ammettendo complessivamente 90 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 e dei referendum 2016

Nel 2016 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato la campagna per le elezioni amministrative del 5 giugno 2016 (con successivo turno di ballottaggio il 19 giugno), che hanno coinvolto 26 amministrazioni comunali in tutte le province, e nelle due campagne referendarie del 17 aprile (Referendum sulle "trivelle") e 4 dicembre (Referendum costituzionale).

Il Corecom è stato impegnato come sempre nell'attività di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale, attivandosi su segnalazione e, nel caso dell'importante referendum costituzionale del 4 dicembre, svolgendo un monitoraggio sugli ultimi 45 giorni di campagna referendaria sulle edizioni del TGR Rai Toscana, i cui risultati sono stati tempestivamente inviati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e pubblicati sul sito web istituzionale.

Come nelle precedenti campagne elettorali e referendarie, il Corecom ha garantito una tempestiva attività di informazione verso le emittenti, i soggetti politici e referendari e l'Autorità, anche attraverso la posta elettronica e il sito del Corecom.

Il Corecom ha provveduto alla raccolta delle adesioni da parte delle emittenti radiotelevisive locali disponibili alla messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti e le richieste dei soggetti politici interessati alla trasmissione dei MAG. Ha curato l'istruttoria delle domande e proceduto al sorteggio dell'ordine di messa in onda. Infine, ha svolto gli adempimenti relativi al rimborso dei messaggi trasmessi. Nel complesso, le domande presentate nel 2016 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG trasmessi in occasione delle consultazioni del 17 aprile, 5 giugno e 4 dicembre sono state per il referendum del 17 aprile n. 32 di cui 25 tv e 7 radio, per le elezioni amministrative

del 5 giugno n. 15 tv e per il referendum del 4 dicembre n. 44 di cui 35 tv e 9 radio. Il rimborso complessivo è stato di €84.182,06, di cui €61.050,81 per le televisioni e €23.131,25 per le radio.

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 un'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 28 giugno 2016 con la Delibera Corecom n. 38 è stata approvata la graduatoria definitiva relativa al bando per l'anno 2015, che è stato emanato con decreto ministeriale del 6 agosto 2015 e per il quale sono state presentate n. 26 domande di ammissione.

Il bando 2016 non è stato emanato in quanto è in fase di predisposizione un nuovo Regolamento da parte Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, previsto con la Legge di stabilità 2016 (legge 28 dicembre 2015) che ha stabilito i 4 principi in base ai quali saranno stabiliti i criteri di erogazione dei contributi, e cioè la promozione del pluralismo dell'informazione, il sostegno all'occupazione nel settore, il miglioramento dei livelli qualitativi dei contenuti forniti e l'incentivazione all'uso di tecnologie innovative.

La stessa Legge di stabilità ha aumentato i contributi alle tv e radio locali di un importo "fino a 50 milioni" che sarà ricavato dall'eventuale aumento del gettito dal canone Rai.

Il nuovo Regolamento quindi tenderà a premiare i soggetti che investono nell'attività editoriale di maggiore qualità, "ossia quelli che siano in grado, più di altri, di fornire un adeguato servizio di diffusione dell'informazione a livello locale, anche mediante l'impiego di dipendenti/giornalisti qualificati e di tecnologie innovative".

Il nuovo Regolamento prevede la costituzione di una graduatoria unica a livello nazionale sia per le emittenti radiofoniche sia per quelle televisive e l'individuazione di un unico soggetto decisore, ovvero il Ministero dello Sviluppo Economico, quale unica amministrazione responsabile della determinazione della graduatoria finale. Con l'approvazione del nuovo Regolamento il Corecom non avrà dunque più competenza sulla redazione della graduatoria.

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, la mappatura del segnale televisivo in tecnica digitale terrestre delle emittenti locali della Toscana, realizzata dal Corecom in collaborazione con l'Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico, è stata aggiornata nei mesi di marzo e giugno 2016, a seguito di alcune segnalazioni di operatori di rete e fornitori di Servizi Media Audio Visivi.

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

Il 13 maggio 2016 è stato presentato, con il convegno "Spazi Fluidi. I quotidiani toscani e la sfida del digitale" presso la Sala Gonfalone e la Sala Gigli di Palazzo Capponi Covoni di Firenze,

l'indagine dall'omonimo titolo, seconda fase del censimento delle testate online della Toscana. L'indagine, realizzata dal Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Firenze, in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Toscana e l'Associazione Stampa Toscana, è stata pubblicata nella collana interna del Corecom Toscana, stampata dalla tipografia del Consiglio regionale e distribuita nel corso del convegno, oltre che disponibile sul sito istituzionale.

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 2016, grazie alla prosecuzione operativa del progetto "Internet@minori@adulti".

Il vademecum "Internet@minori@adulti", realizzato dal Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali dell'Università di Siena a stretto contatto con il Corecom e con i contributi della Polizia Postale, del Sostituto Procuratore Generale presso la Corte di Cassazione, Alfredo Montagna, e dell'esperto informatico Fabio Ghioni, è stato distribuito in numerose scuole della Toscana. A Firenze, presso l'Istituto Comprensivo Pieraccini (febbraio), a Prato presso l'ITC "Dagomari" (marzo-aprile), a Siena presso il Liceo Scientifico "Galilei" (settembre-ottobre), a Badia al Pino (Arezzo) presso l'Istituto Comprensivo "Martiri di Civitella" (settembre-ottobre), a Massa presso il Liceo Scientifico "Enrico Fermi" (ottobre), a Marina di Carrara presso il Liceo delle Scienze Umane (ottobre-novembre) e a San Giovanni Valdarno presso l'Istituto Superiore Valdarno (dicembre).

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

Parallelamente al percorso informativo, è stata sviluppata un'attività di comunicazione esterna, coordinata con l'ufficio stampa del Consiglio regionale, che ha portato alla produzione di cinque comunicati stampa e a diversi servizi televisivi.

L'Osservatorio Nazionale Internet e Minori

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

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

Nel corso del 2016 sono stati realizzati otto workshop formativi gratuiti per insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, finalizzati a orientare alle nuove opportunità educative rappresentate dal web e dalle nuove tecnologie, sostenere e promuovere la cultura della cittadinanza digitale, favorire l'utilizzo delle nuove tecnologie nella didattica. Nel primo semestre i corsi, tenuti presso l'Istituto degli Innocenti di Firenze o altre sedi decentrate sul territorio regionale, si sono svolti il 22 e 26 febbraio (Siena), 10-21 marzo (Firenze), 14-21 aprile (Firenze) e 19-25 maggio (Livorno). Nel secondo semestre si sono tenuti il 12-17 ottobre (Firenze), 17-24 novembre (Civitella Val di Chiana), 6-16 dicembre (Grosseto) e 13-15 dicembre (Firenze).

Ogni workshop era articolato in due moduli tematici e un modulo di formazione a distanza di 4 ore ciascuno, per un totale di 12 ore, di cui 8 ore in aula e 4 ore di formazione a distanza. Gli insegnanti partecipanti sono stati, in totale, 40.

Anche in questo caso, in collaborazione con l'ufficio stampa del Consiglio regionale, sono stati prodotti tre comunicati stampa, con un'ampia copertura di quotidiani e televisioni locali.

La programmazione delle attività di formazione proseguirà nel 2017, con la previsione, al momento, di quattro cicli nel I semestre.

Monitoraggio sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle emittenti televisive locali della Toscana

La legge regionale 19/2011 (Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana) all'art. 3 prevede che il Corecom, nell'ambito delle attività di analisi della programmazione delle tv locali, svolga un monitoraggio finalizzato a verificare, particolarmente nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la presenza di contenuti contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Dopo i primi quattro monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom, relativi alle settimane campione dal 2012 al 2015, nel 2016 sono state registrate e monitorate altre 13 emittenti toscane.

In questo ambito, da segnalare anche la pubblicazione del bando "Toscana in spot- 2016: sicurezza stradale", trattato più estensivamente al punto successivo.

Toscana in spot. 2016: Sicurezza stradale

Il 2016 è stato il quarto anno del premio, lanciato nel 2013, "Toscana in spot", che intende premiare i migliori messaggi promozionali televisivi e radiofonici realizzati in Toscana su tematiche specifiche. Dopo le edizioni dedicate al sociale (2013), al lavoro (2014) e a internet e minori (2015), nel 2016 la tematica individuata è stata quella della sicurezza stradale.

In collaborazione con l'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale, nel luglio 2016 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 15 settembre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi e i 3 migliori spot radiofonici realizzati sul tema della prevenzione nella sicurezza sulla strada.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 18 novembre 2016, alla presenza dei rappresentanti del Corecom, del Presidente del Consiglio regionale e del Capo del Dipartimento Polizia Stradale di Firenze. Tutti i video partecipanti sono stati inseriti sul canale YouTube del Corecom Toscana.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

L'8 marzo 2016, in occasione della Festa internazionale della donna, il Corecom ha presentato, in collaborazione con la Commissione regionale Pari Opportunità, l'Ordine dei Giornalisti della Toscana e l'Associazione Stampa Toscana i risultati dell'indagine "Who Makes the News? La rappresentazione femminile nei volti e nei contenuti dell'informazione locale" in un convegno accreditato come evento formativo per giornalisti che si è tenuto presso la Sala delle Feste del Consiglio regionale. Al convegno sono intervenuti il Presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, il Presidente del Corecom Sandro Vannini, la Vice Presidente della Giunta regionale Monica Barni, il Presidente dell'Associazione Stampa Toscana Sandro Bennucci, l'autrice dell'indagine dell'Osservatorio di Pavia Monia Azzalini, il docente dell'Università di Firenze Carlo Sorrentino, il Presidente dell'Ordine dei Giornalisti della Toscana Carlo Bartoli e la Presidente della Commissione regionale Pari Opportunità Rosanna Pugnolini.

Il 13 maggio 2016 il Corecom ha poi presentato i risultati dell'indagine "Spazi Fluidi. I quotidiani toscani e la sfida del digitale" all'interno di un convegno che si è svolto presso la Sala Gonfalone e la Sala Gigli del Consiglio regionale. Al convegno sono intervenuti il Presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, il Presidente del Corecom Sandro Vannini, il Commissario Agcom Antonio Martusciello, il giornalista Marco Renzi, il docente dell'Università di Firenze e coordinatore dell'indagine Carlo Sorrentino, i Direttori dei quotidiani locali Sandro Bertucelli (la Repubblica Firenze), Piero Ceccatelli (La Nazione), Omar Monestier (Il Tirreno), il Coordinatore nazionale dei Corecom Felice Blasi, la public editor della Stampa Anna Masera, il Presidente dell'Associazione Stampa Toscana Sandro Bennucci e il Presidente dell'Ordine dei Giornalisti della Toscana Carlo Bartoli.

Infine, il 29 settembre 2016, presso la Sala del Mappamondo del Palazzo Pubblico di Siena, si è svolto il convegno nazionale "La Buona e la Cattiva Comunicazione. Pluralismo, vigilanza e tutela dei minori", organizzato dal Corecom in collaborazione con Associazione Stampa Toscana, Agcom, Coordinamento Nazionale dei Corecom, Ordine dei Giornalisti della Toscana e il patrocinio del Comune di Siena. Al convegno sono intervenuti il Presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, il Presidente del Corecom Sandro Vannini, il Sindaco di Siena Bruno Valentini, Alessandro Rossi dell'Associazione Stampa Toscana, il Coordinatore nazionale dei Corecom Felice Blasi, il Sottosegretario di Stato Antonello Giacomelli, i docenti dell'Università di Siena Maurizio Boldrini e Michela Manetti, il docente dell'Università di Firenze Carlo Sorrentino, l'esperto in sicurezza informatica e tecnologie non convenzionali Fabio Ghioni, la Dirigente Agcom Maria Pia Caruso e il Presidente dell'Ordine dei Giornalisti della Toscana Carlo Bartoli.

Il 30 settembre 2016, sempre a Siena, si è svolto, per la seconda volta in Toscana, il Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Corecom.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, è proseguito l'aggiornamento costante del sito web del Corecom.

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

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 28 comunicati stampa.

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ
DELEGATE SVOLTE NEL 2016**

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2016

3.1 Premessa

Nel 2016 è proseguita la gestione delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione; esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale; vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi in ambito locale; vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni; gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione; definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.

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

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 2016 è stato svolto il monitoraggio relativo al campione composto da 13 emittenti per 24 h per 7 giorni (complessivamente 2184 ore), per le aree: *obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e pluralismo*.

Inoltre, avendo ricevuto alcune segnalazioni, sono state monitorate altre 2 emittenti per complessivamente 1176 ore di trasmesso.

Sono state notificate nel corso dell'anno 8 contestazioni: 4 riferite all'ambito degli obblighi di programmazione e 4 riferite all'ambito della pubblicità.

I fascicoli di 6 atti di contestazione, con le relative proposte di sanzione, sono stati inviati ad Agcom nel corso dell'anno. I rimanenti 2 fascicoli sono stati inviati ad Agcom entro il gennaio 2017.

Sono stati perfettamente rispettati i tempi, sia quelli relativi all'avvio del procedimento, sia quelli richiesti da Agcom per lo svolgimento delle attività delegate.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale relativo all'anno 2015, 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 sul campione 2015 è stato oggetto di presentazione in sede di riunione dell'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale.

3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2016 sono pervenute agli uffici 52 richieste di nuova iscrizione e 8 richieste di cancellazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 8 procedimenti di cancellazione d'ufficio.

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

Editoria	17
Editoria elettronica	13
Radiodiffusione sonora e televisiva	4
Produttori/distributori di programmi	2
Concessionarie di pubblicità	4
Agenzie di stampa	1
Servizi di comunicazione elettronica	12
Operatori di rete	1
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	5
Fornitori di servizi interattivi	0

Nel 2016 si è proseguito con il processo, avviato nel 2015, di ripulitura del Registro, volto ad eliminare tutte quelle posizioni che non effettuavano aggiornamenti da molto tempo; operazione svolta di concerto con le cancellazioni massive d'ufficio effettuate direttamente da Agcom su tutti quei soggetti iscritti che non hanno fatto comunicazioni annuali da più di tre anni. Ove possibile, si è provveduto a contattare preventivamente gli iscritti in modo da dar loro la possibilità, se interessati, di sanare la posizione e mettersi in regola.

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2016

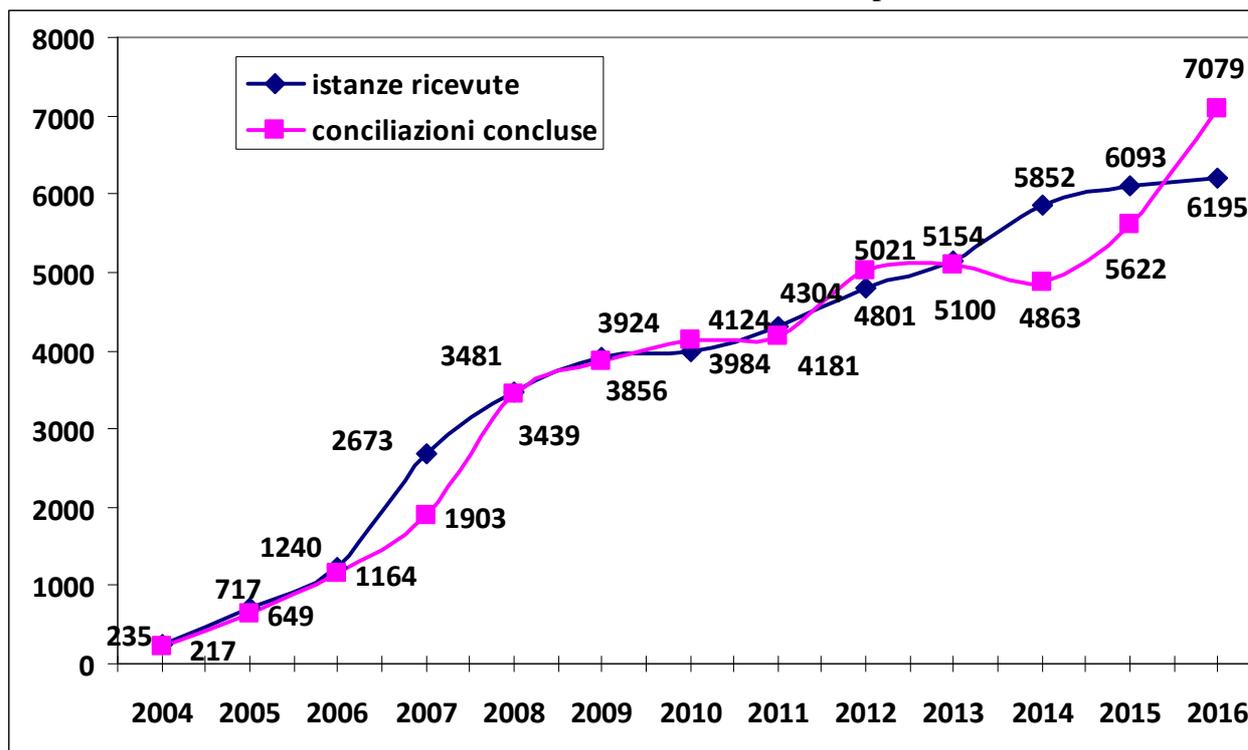
I tredici anni di gestione della delega relativa ai tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori delle telecomunicazioni sono stati caratterizzati da un progressivo incremento, registrato anno dopo anno, delle richieste di conciliazione e da un notevole aumento della complessità delle richieste di riattivazione d'urgenza. Solo nel 2010 si è registrata una relativa stabilizzazione delle istanze pervenute rispetto a quelle del 2009. L'aumento delle istanze è ripreso nel 2011 e proseguito nel corso degli anni. Nel 2016 l'aumento rispetto all'anno precedente è stato dell'1,7%.

In tredici anni siamo passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a 6.195 accolte nel 2016 e da 217 conciliazioni concluse a 7.079.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2016, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'84,7%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 516.

Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2016



Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze ha fatto registrare un calo rispetto al 2015: 824 rispetto alle 945 dello scorso anno (- 12,8%); i provvedimenti temporanei di riattivazione sono leggermente aumentati dai 264 del 2015 ai 276 del 2016, con un + 4,5%.

Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 - 2016

anno	Domande presentate	Inammissibili e rinunce	Richieste chiarimenti a gestori	Riattivazioni	Provvedimenti di rigetto	Provvedimenti temporanei
2006 (mag. - dic.)	174	31	143	138	2	3
2007	688	42	646	616	10	20
2008	685	115	570	438	74	57
2009	769	89	680	484	83	102
2010	736	72	664	399	81	183
2011	658	84	574	343	56	175
2012	679	74	605	298	55	252
2013	790	119	671	297	45	321
2014	798	132	666	313	57	296
2015	945	114	831	465	102	264
2016	824	113	711	377	39	276
tot. 2006-2016	7746	985	6761	4168	604	1949

* 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 2016

anno	istanze ricevute	conciliazioni concluse				
		inammissibili	accordo raggiunto in itinere	mancata comparizione delle parti	udienze svolte	totale concluse
2004	235	25	0	31	161	217
2005	717	50	0	131	468	649
2006	1240	62	36	251	815	1164
2007	2673	48	130	341	1384	1903
2008	3481	126	155	482	2676	3439
2009	3924	214	242	522	2878	3856
2010	3898	181	185	464	3294	4124
2011	4304	244	315	497	3125	4181
2012	4801	172	481	923	3445	5021
2013	5154	199	406	1122	3373	5100
2014	5852	240	517	423	3683	4863
2015	6093	392	793	381	4056	5622
2016	6195	282	765	511	5521	7079
tot. 2004-2016	48567	2235	4025	6079	34879	47218

Fonte: Corecom Toscana

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

Il primo elemento da sottolineare è la diminuzione, dopo anni di costante crescita, delle istanze inammissibili, che rappresentano complessivamente, nei tredici anni di esercizio della delega, il 4,7% delle istanze concluse.

Un secondo dato importante da sottolineare è l'alto numero degli accordi raggiunti *in itinere*, ossia le controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza. Questo trova spiegazione nel fatto che da tempo alcuni gestori, in particolare H3G S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Fastweb S.p.A., hanno avviato un'attività di pre-conciliazione delle istanze, attività questa gradita dagli utenti che evitano così di recarsi al Corecom spesso da sedi di residenza lontane rispetto al luogo fissato per l'udienza. Per Fastweb, gli accordi *in itinere* rappresentano addirittura il 42% delle istanze concluse nel 2016.

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è il contenimento delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 1.122 del 2013 alle 511 del 2016. 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 dal 2014 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 2016 raggiunge il 78% delle conciliazioni concluse.

Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2016 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%
2014	3116	84,6%	56	1,5%	511	13,9%	3683	100,0%
2015	3374	83,2%	36	0,9%	646	15,9%	4056	100,0%
tot. 2016	4638	84,0%	36	0,7%	847	15,3%	5521	100,0%
tot. 2004-2016	27047	77,6%	292	0,8%	7535	21,6%	34874	100,0%

Fonte: Corecom Toscana

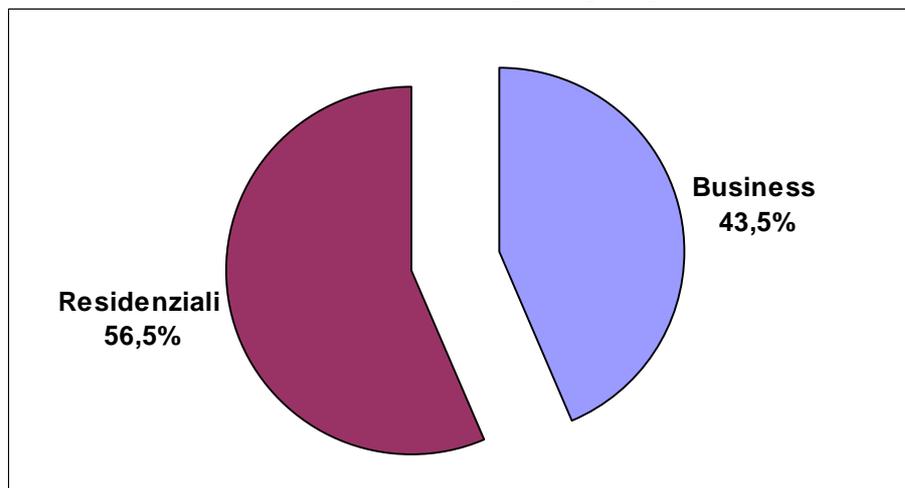
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse nei tredici anni di attività, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre il 77% di accordi. Nel solo 2016 la percentuale degli accordi è stata dell'84%, a cui va aggiunto lo 0,7% di accordi parziali, facendo così scendere i mancati accordi alla percentuale del 15,3%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2016

Istanze ricevute per tipologia di utenza e per tipologia di servizio

Nell'anno 2016 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 6.195 richieste di tentativo di conciliazione, con un'ulteriore aumento delle utenze residenziali (56,5%) rispetto alle utenze business (43,5%) (v. Graf. 2).

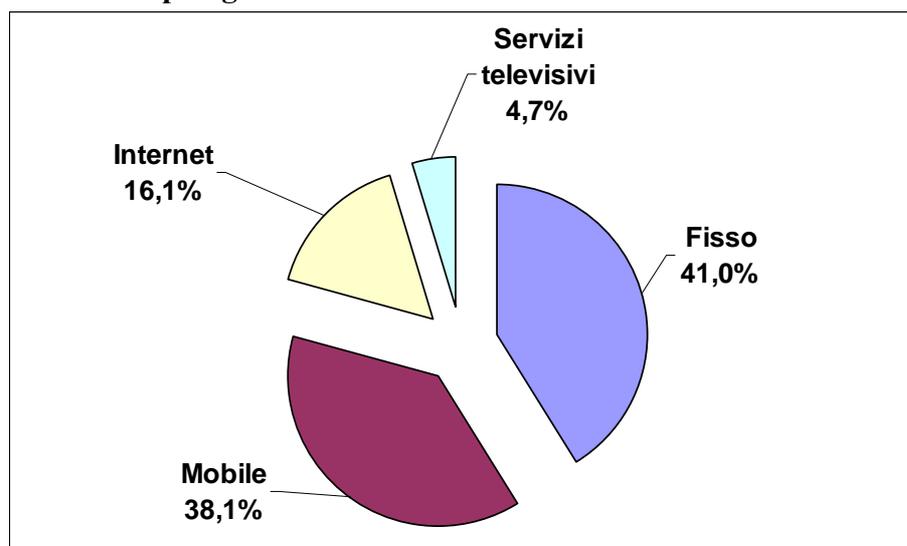
Graf. 2 – Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. Anno 2016



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2016 si inverte la tendenza rispetto alla tipologia di servizio coinvolto, con il sorpasso delle istanze per servizi di telefonia fissa (41%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (38,1%); contestualmente, sono sostanzialmente stabili rispetto agli anni precedenti le istanze aventi ad oggetto servizi internet (dal 16,5% del 2015 al 16,1% del 2016), ed i servizi televisivi (dal 4,6% del 2015 al 4,7% del 2016).

Graf. 3 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2016

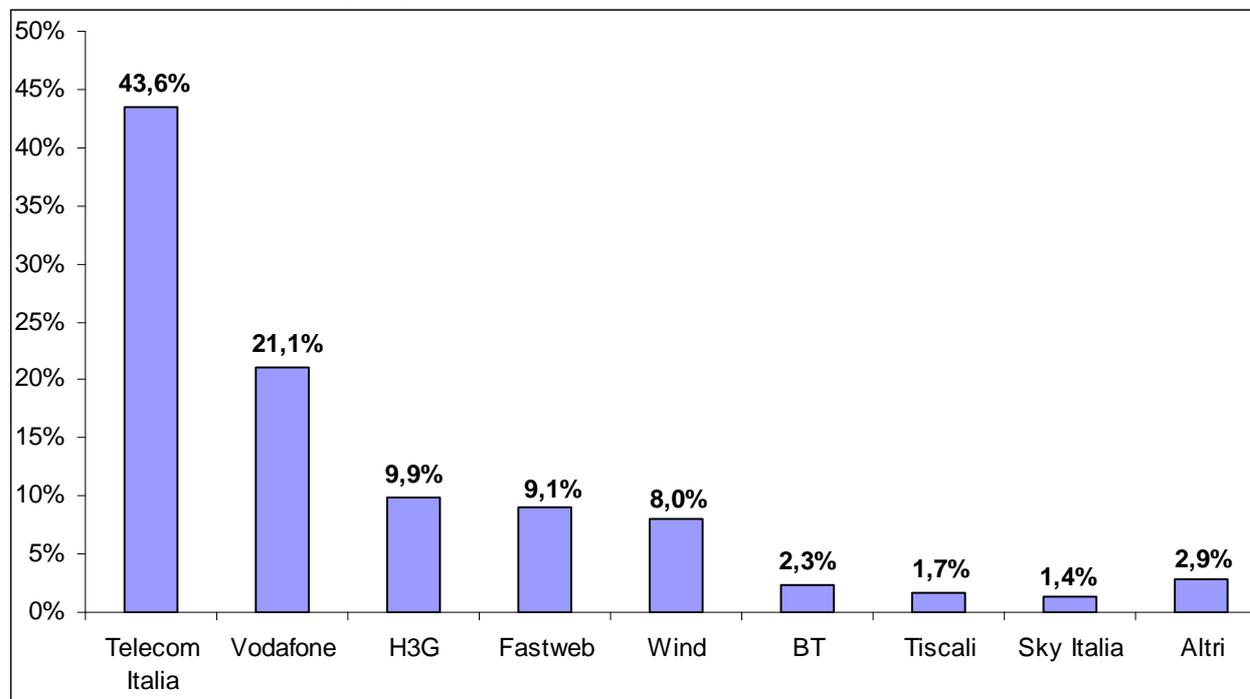


Fonte: Corecom Toscana

Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2016 si distribuiscono per il 97% tra otto compagnie telefoniche, con un 2,9% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2016



Fonte: Corecom Toscana

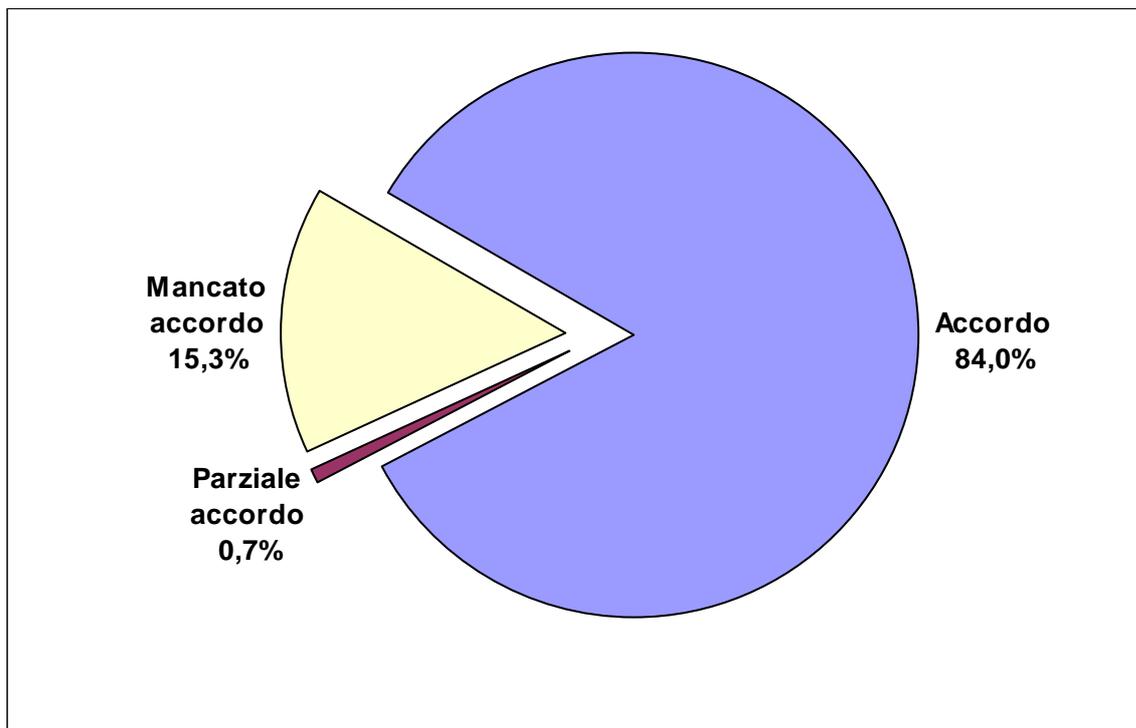
Telecom Italia risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (43,6%) con un notevole aumento percentuale rispetto al 2015, quando si era fermato al 36,4%. Al secondo posto troviamo Vodafone, con un complessivo 21,1%, seguito da H3G, che con il suo 9,9% supera Fastweb (9,1%) al terzo posto; resta al quinto posto Wind, con l'8%. A seguire, nettamente staccati, British Telecom (2,3%), Tiscali (1,7%) e Sky (1,4%). Gli altri gestori rappresentano il 2,9% del totale, sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente (3%).

Conciliazioni svolte in base all'esito

Le udienze di conciliazione svolte, cioè quelle per le quali si è effettivamente tenuta la discussione tra le parti, sono state 5.521, con un aumento percentuale rispetto al 2015 di ben il 36,1%. Questo dato evidenzia il grande sforzo sostenuto dagli uffici per recuperare l'arretrato che si era formato nel corso degli ultimi due anni.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti è nel 2016 particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'84,7%. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere" o pre-conciliativi che dir si voglia, che costituiscono circa il 10,8% 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 2016



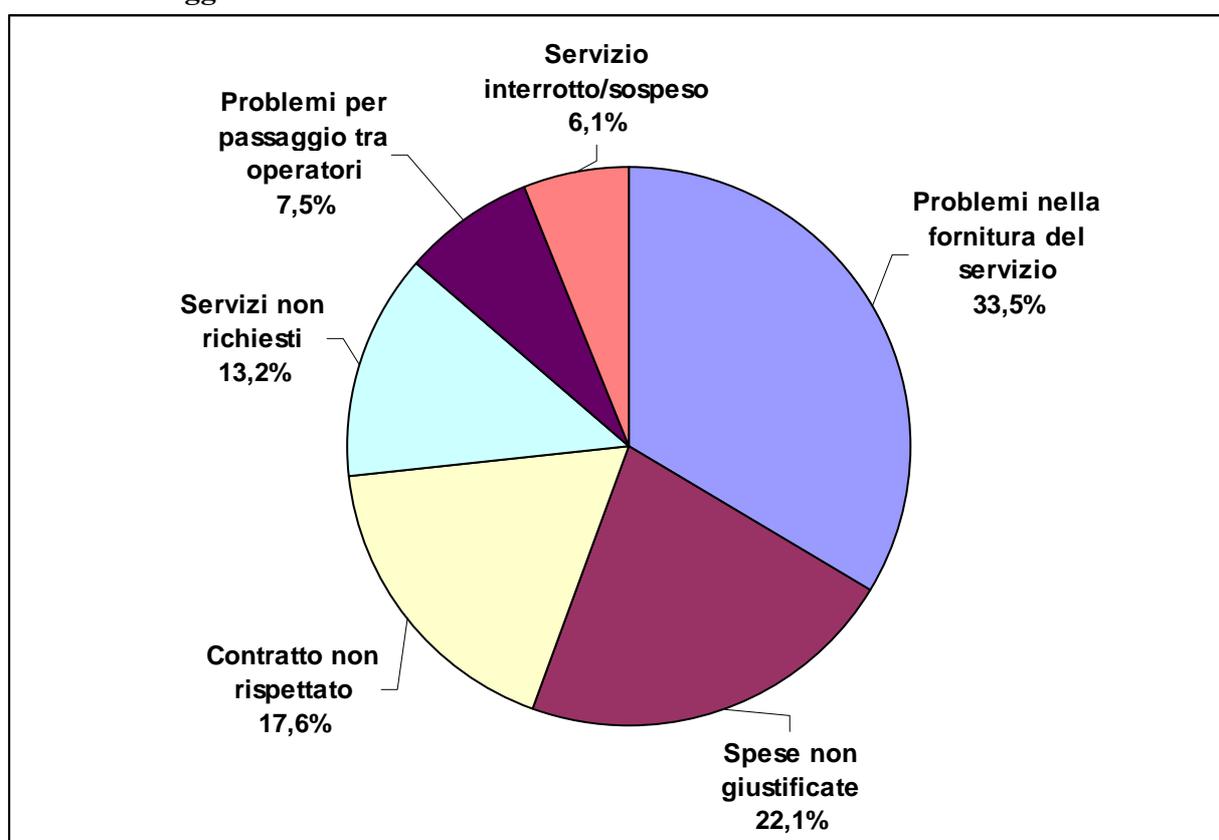
Fonte: Corecom Toscana

Oggetto della controversia, importi corrisposti e assistenza legale.

Nella Tabella 4 si sintetizza l’oggetto del contenzioso delle conciliazioni concluse nel 2016, con una aggregazione per macrovoci.

Come si può rilevare, le casistiche più ricorrenti sono quelle che riguardano la voce “Problemi nella fornitura del servizio” (33,5%), comprendente i ritardi e la parziale o mancata fornitura di servizi richiesti. Al secondo posto troviamo le controversie per spese ritenute non giustificate nelle fatturazioni (22,1%), incluso il traffico non riconosciuto o eventuali costi per recesso. Al terzo posto problematiche di carattere contrattuale (17,6%), per modifiche non richieste o non comunicate e una più generale mancanza di trasparenza. Seguono l’attivazione di servizi non richiesti (13,2%), i problemi di varia natura per il passaggio tra operatori (7,5%) e infine le controversie per interruzione o sospensione del servizio (6,1%).

Tabella 4 – Oggetto della controversia. Anno 2016

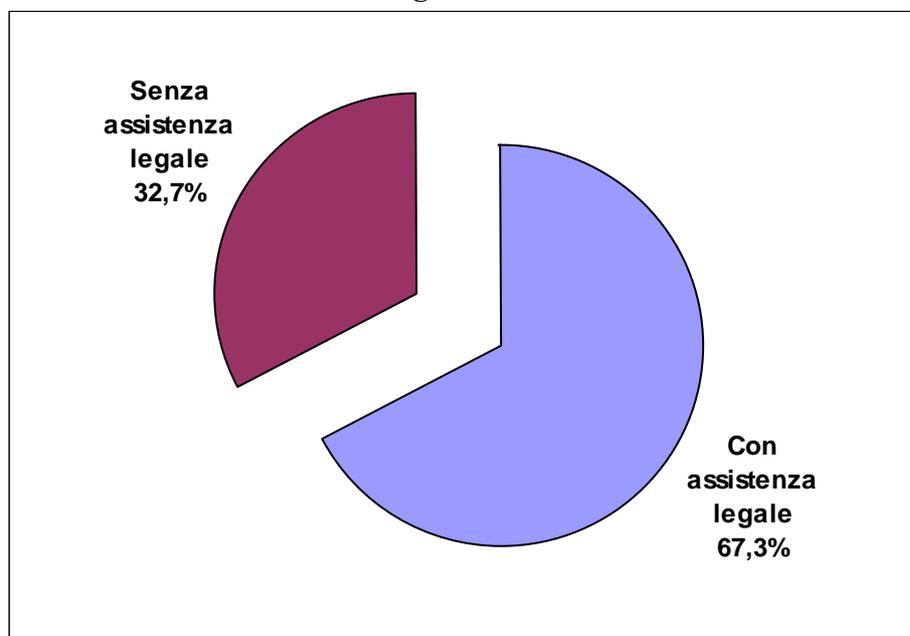


Fonte: Corecom Toscana

Dal punto di vista dell’entità degli importi corrisposti dai gestori per le udienze di conciliazione che si sono concluse nel 2016 con accordo, si rileva che l’importo medio è di €489 per istanza conclusa con accordo. Sommando agli accordi in udienza anche gli importi restituiti attraverso gli accordi in itinere di cui si è potuto tenere traccia, il totale delle somme che attraverso il Corecom Toscana sono state riconosciute nel 2016 ai cittadini è di €2.529.385. 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 - che supera i 14 milioni di euro.

Nel grafico 7 si evidenzia che gli utenti, pur potendo partecipare all'udienza di conciliazione senza necessità di alcuna assistenza qualificata, preferiscono nel 67,3% dei casi ricorrere all'assistenza di un legale o di una associazione consumatori o di altri consulenti. Dato in netto aumento rispetto al 57,6% del 2015.

Graf. 7 – Utenti e assistenza legale. Anno 2016

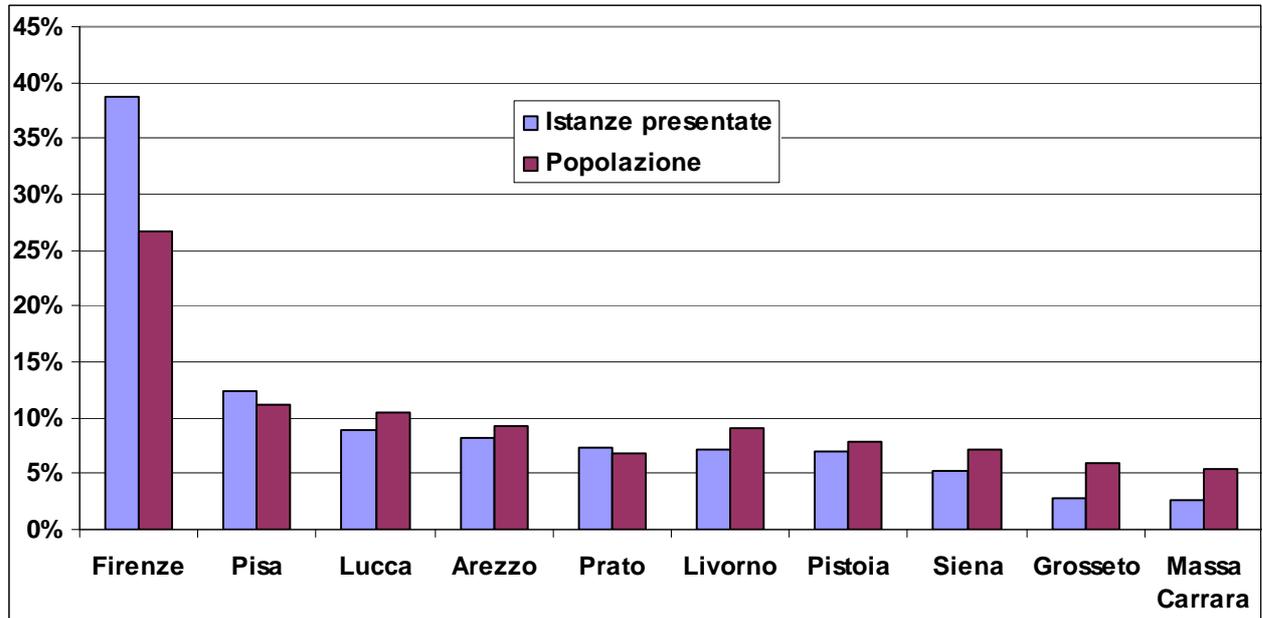


Fonte: Corecom Toscana

Istanze di conciliazione accolte per provincia

Un dato particolarmente interessante è quello relativo alla provincia di residenza degli istanti, confrontato con i dati Istat 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 (38,6%, in leggero calo sul 2015, rispetto ad una popolazione pari al 26,7%), seguiti dai cittadini della provincia di Pisa (12,3% rispetto ad una popolazione del 11,2%), di Lucca (8,9% di istanze contro una popolazione del 10,5%), di Arezzo (8,2% rispetto a una popolazione pari al 9,3%), di Prato (7,3% rispetto ad una popolazione del 6,7%), di Livorno (7,1% di istanze contro una popolazione del 9,1%), di Pistoia (6,9% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,8%), di Siena (5,3% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,2%), di Grosseto (2,7% rispetto ad una popolazione del 6%), e infine di Massa Carrara (2,63% a fronte di una popolazione del 5,4%). Come si vede, a parte le province di Firenze, Pisa e Prato, che fanno 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, Grosseto e Massa Carrara. Questi ultimi risultati confermano la difficoltà dei cittadini toscani residenti nelle aree più distanti dal capoluogo (sede del Corecom e dunque delle udienze di conciliazione) a rivolgersi al servizio di conciliazione.

Graf. 8 – Confronto tra le istanze di conciliazione ricevute per provincia e le rispettive popolazioni residenti. Anno 2016



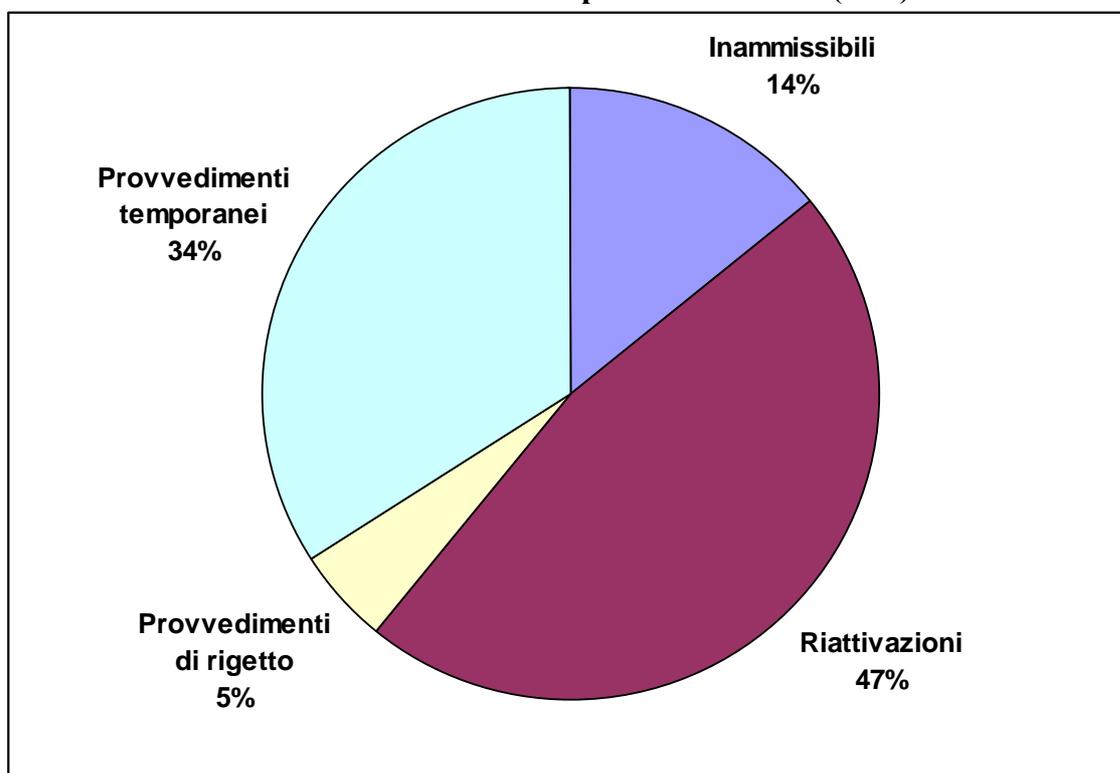
Fonte: Corecom Toscana

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 2016 un calo del 12,8%: 824 istanze rispetto alle 945 dello scorso anno, con una media mensile di circa 69 istanze. Si conferma anche per il 2016 l’aumento della complessità dell’istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze. Ia.

I provvedimenti temporanei di riattivazione sono leggermente aumentati dai 264 del 2015 ai 276 del 2016, con un + 4,5%. Sostanzialmente stabili le domande inammissibili che passano da 11° del 2015 alle 113 del 2016, mentre fanno registrare un calo notevole i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, che scendono da 102 a 39. Scendono anche le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 377 rispetto alle 465 del 2015.

Graf. 9 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2016 (%)



Fonte: Corecom Toscana

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

Il 2016 ha rappresentato per il Corecom Toscana il settimo anno di gestione della delega relativa alla definizione delle controversie, consentendoci qualche considerazione di fondo sull'andamento della stessa e delle correlate attività.

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

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

I provvedimenti decisori (delibere del Comitato e determine dirigenziali) adottati nel corso del 2016 sono stati 63, con una contrazione rispetto ai 200 del 2015; tale contrazione si spiega con la riduzione drastica delle risorse umane dedicate all'Ufficio definizione controversie. In particolare dal 1° giugno 2016 le persone assegnate all'ufficio definizione per la redazione delle relazioni istruttorie sono state sostanzialmente due, atteso che un funzionario di categoria D è assente per maternità dal 18 giugno 2016; inoltre il funzionario cat. D con la posizione organizzativa media è stato l'unico deputato anche a fare le udienze di discussione della controversia.

Viceversa, nel 2015 la modalità organizzativa dell'Ufficio definizioni, che prevedeva una assegnazione di risorse maggiore (4 funzionari cat. D, un collaboratore cat. B e una segreteria con due istruttori amministrativi cat. C interamente dedicata), nonché l'affidamento a due professionisti esterni, selezionati attraverso la predisposizione di un avviso pubblico, ha consentito lo smaltimento pressoché integrale dell'arretrato accumulato negli anni precedenti (creatosi in gran parte per le mancate comparizioni di Vodafone/Teletu alle udienze, sia di conciliazione che di definizione).

L'aumento del numero di richieste di definizione ha trovato speculare riflesso sul fronte dei c.d. GU5, in quanto le istanze pervenute sono cresciute di circa il 47% rispetto al 2015, per un totale di 25. I provvedimenti temporanei adottati nel 2016 sono stati 9 a fronte dei 6 adottati nel 2015.

3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione all'anno 2016, si riportano i seguenti dati:

A) Istanze di definizione pervenute	595
A1) Inammissibilità (compreso improcedibilità)	73
A2) Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	99
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [\sum B1) + B2)]	192
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	185
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	7
C) Provvedimenti decisori [\sum C1) + C2)]	63
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	14
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	49

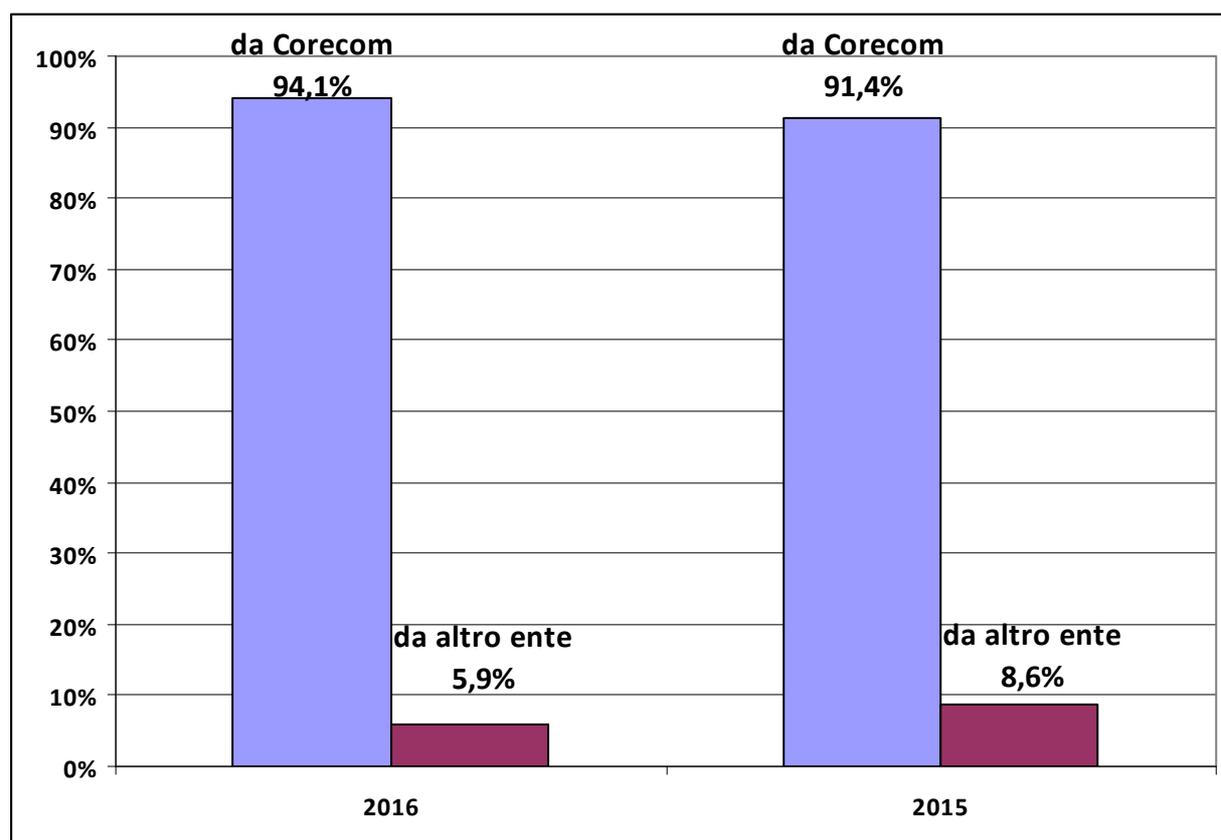
Tempi medi di svolgimento del procedimento di definizione	130
D) Istanze di provvedimenti temporanei	25
D1) Inammissibilità	4
D2) Istanze accolte dall'operatore	9
D3) Rigetto dell'istanza	3
D4) Provvedimenti temporanei adottati	9
Con riferimento all'item C) - Valore medio in € dei provvedimenti decisori	€1262

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: 560 istanze (pari al 94,1%) sono state precedute dal tentativo di conciliazione svolto presso il Corecom Toscana, mentre 35 istanze (pari al 5,9%) sono state precedute da un tentativo svolto presso altro ente (CCIAA o Conciliazione paritetica).

Dal confronto con i dati relativi al 2015 emerge un aumento della forbice tra le due diverse fonti di provenienza.

Graf. 1 – Provenienza delle istanze di definizione: anno 2016 e anno 2015



Fonte: Corecom Toscana

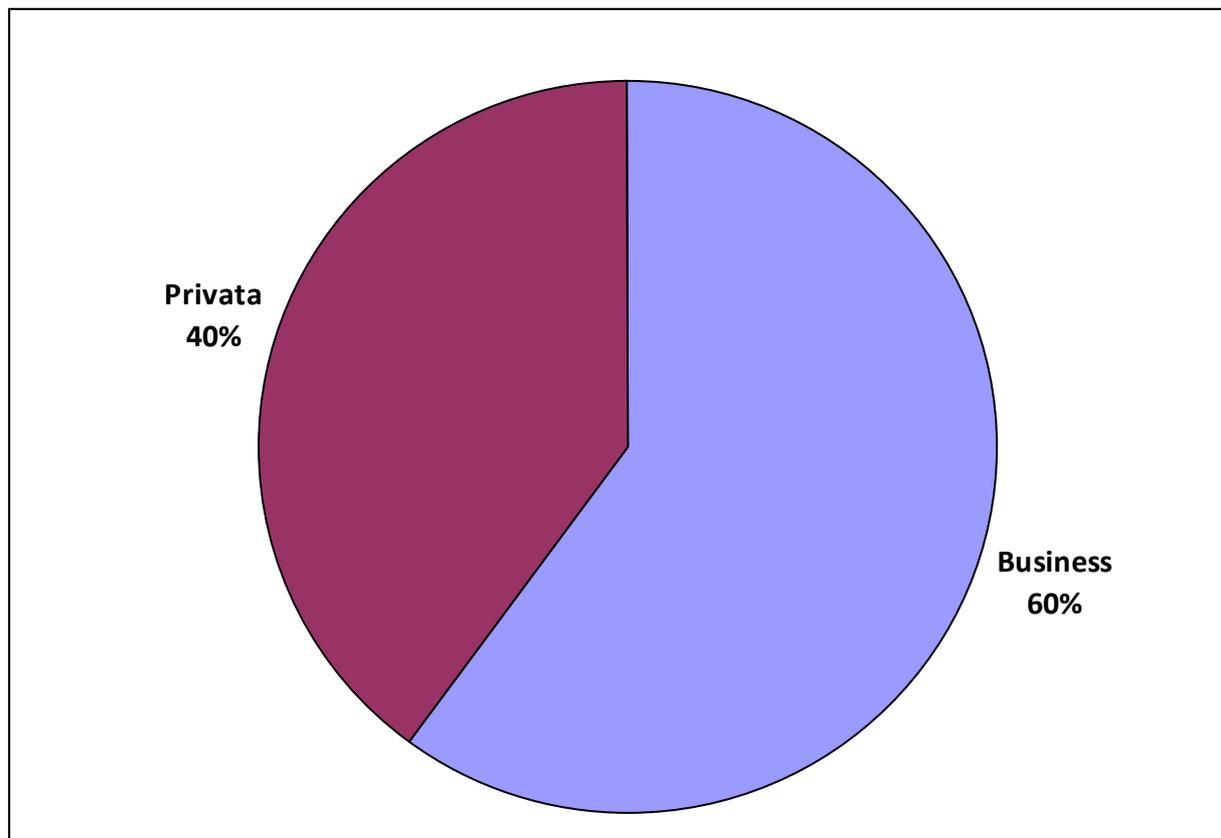
3.5.1.2 Dati riassuntivi relativi alle istanze suddivise per operatore

Per quanto riguarda la suddivisione delle istanze accolte in base al gestore, si evidenzia un aumento percentuale, rispetto al 2015, delle istanze promosse nei confronti di Telecom Italia, che passa dal 19,9% al 28,6%, di Vodafone, dal 16,9% del 2015 al 27,2% del 2016, H3G scende dal 18,6% del 2015 al 13% del 2016.

ISTANZE PRESENTATE NEL 2016 SUDDIVISE PER OPERATORE	
Operatore	Valore %
Telecom Italia S.p.A.	28,6%
Vodafone Italia S.p.A.	27,2%
H3G S.p.A.	13,0%
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	11,3%
Fastweb S.p.A.	9,2%
Optima Italia S.p.A.	2,0%
Sky Italia S.r.l.	1,8%
BT Italia S.p.A.	1,2%
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.	0,8%
Tiscali Italia S.p.A.	0,5%
Ambrogio S.r.l.	0,5%
Ultracomm Inc.	0,5%
Antea Srl	0,5%
Altri	3,1%
Totale	100,0%

3.5.1.3 Dati riassuntivi relativi alle istanze suddivise per provincia

ISTANZE PRESENTATE NEL 2016 SUDDIVISE PER PROVINCIA		
Provincia	Valore assoluto	Valore %
Firenze	221	37,1%
Pisa	78	13,1%
Pistoia	52	8,7%
Lucca	50	8,4%
Arezzo	49	8,2%
Livorno	41	6,9%
Prato	41	6,9%
Siena	31	5,2%
Grosseto	14	2,4%
Massa - Carrara	12	2,0%
Altre	6	0,3%
Totale	595	100%

Graf. 2 – Istanze GU14 presentate nel 2016 suddivise per tipologia di utenza

3.5.2 Criticità con riferimento alla delega relativa alla definizione delle controversie

Le criticità riferite alla delega relativa alla definizione della controversia sono rinvenibili nell'aumento del numero delle istanze GU14 pervenute nel 2016, pari a 28,5 % rispetto al numero delle istanze presentate nel 2015, nel turn-over in termini di personale assegnato alle attività di risoluzione delle controversie nei primi cinque mesi dell'anno e nella drastica riduzione del personale assegnato operata nel periodo 1° giugno – 31 dicembre 2016; tutto questo ha inevitabilmente inciso sulla riduzione del numero dei provvedimenti assunti dal CoReCom.

Altra criticità, come già più volte evidenziato anche nelle relazioni relative agli anni 2014 e 2015, è rappresentata dalla presenza di un'alta percentuale di istanze GU14 che, risultando indeterminate, incomplete o incomprensibili nella descrizione dei fatti e nelle richieste, non possono attualmente, a rigore di regolamento, dar luogo all'inammissibilità in fase istruttoria. Il CoReCom, in conformità anche alla posizione di Agcom sul punto, si è trovato, anche nel corso del 2016, a dover rigettare, con proprio provvedimento, un'alta percentuale di istanze proprio per la loro sostanziale approssimazione ed indeterminatezza.

ALLEGATO 1
RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2016

Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2016

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
Spese di rappresentanza Presidente Corecom	€ 1.000,00	€ 667,00	€ 333,00
Spese di rappresentanza del Presidente		€ 667,00	
Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom	€ 128.386,00	€ 128.006,85	€ 379,15
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2016.		€ 126.404,00	
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2016.		€ 1.602,85	
Missioni componenti Corecom per attività proprie	€ 5.600,00	€ 5.103,19	€ 496,81
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività proprie anno 2016.		€ 5.103,19	
Spese per l'attuazione del piano di attività	€ 69.924,00	€ 69.485,60	€ 438,40
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2016 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 1.464,00	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Terza tranche		€ 10.980,00	
Mappatura della copertura del segnale digitale terrestre degli operatori di rete operanti in Toscana. Aggiornamento affidato all'ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico		€ 2.880,00	

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

<i>DESCRIZIONE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>AVANZO STANZIAMENTO</i>
Convenzione con l'Università di Pisa per la realizzazione del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2016		13.500,00	
Progetto "Toscana in Spot. 2016: Sicurezza stradale assegnazione di premi ai migliori messaggi radiofonici e televisivi sul tema della prevenzione in materia di sicurezza stradale		€ 14.561,60	
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" Quarta tranche		€ 22.500,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Anno 2016		€ 3.600,00	
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività proprie	€ 3.500,00	€ 2.658,00	€ 842,00
Organizzazione convegno del 13 maggio 2016 "Spazi fluidi: i quotidiani toscani e la sfida del digitale"		€ 1.848,00	
Organizzazione convegno del 29 settembre 2016 "La Buona e la Cattiva Comunicazione: pluralismo, vigilanza e tutela dei minori" (attività proprie)		€ 810,00	
TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE	€ 208.410,00	€ 205.920,64	€ 2.489,36

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

Missioni componenti Corecom per attività delegate	€1.200,00	€1.200,00	€0,00
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività delegate anno 2016.		€ 1.200,00	
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate	€5.500,00	€4.528,08	€971,92
Organizzazione convegno del 29 settembre 2016 "La Buona e la Cattiva Comunicazione: pluralismo, vigilanza e tutela dei minori" (attività delegate)		€ 4.528,08	
Spese per la gestione delle deleghe AGCOM	€502.859,12	€150.751,92	€352.107,20
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2016 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 8.588,80	
Servizio Procedura Concilia suite anno 2016 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti affidato alla Soc. Infocamere		€ 17.287,40	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti affidato al R.T.I. Antich/Foti		€ 34.019,81	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti affidato al R.T.I. Mattiolo-Cappelli-Cioffi		€ 32.355,50	
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. Anno 2016		€ 3.000,00	
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" Terza tranche		€ 7.320,00	

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

Attività di monitoraggio: Manutenzione impianto TVDDT Genio Civile Lucca		€ 731,63	
Convenzione con l'Università di Pisa per la realizzazione del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2016		€ 9.000,00	
Servizio di monitoraggio Moitoraggio dei notiziari del TGR Toscana nei 45 giorni antecedenti il Referendum costituzionale del 2016 per verifica del rispetto del pluralismo affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di San Vito dei Normanni		€ 3.048,78	
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" Quarta tranche		€ 15.000,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Anno 2016		€ 20.400,00	
TOTALE PER ATTIVITA' DELEGATE AGCOM ¹	€ 509.559,12	€ 156.480,00	€ 353.079,12

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

€172.675,04	fondi AGCOM 2016
€336.884,08	residui da esercizi pregressi