INDICE

1. QUADRO GENERALE
- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2018
- 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 2018
- 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 2018
- 3.5 La definizione delle controversie

ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2018

Quadro generale

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 2018 ha rappresentato, di fatto, il primo anno effettivo di attività per il Comitato nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 127 del 7 settembre 2017, che si è insediato il 19 settembre 2017 con la sua prima seduta. Il Comitato in carica è composto da Enzo Brogi, presidente, Cheti Cafissi, vice presidente, e i componenti Alberto Lapenna, Elettra Pinzani e Massimo Sandrelli.
Il programma di attività 2018 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 192 del 5 dicembre 2017.
Il 2018 è stato, dunque, l'anno in cui ha iniziato a delinearsi con chiarezza il mandato del nuovo Comitato, con la realizzazione delle attività proprie previste dal Programma annuale, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.
Le sedute svolte dal Comitato sono state 17. Complessivamente, le delibere approvate sono state 89.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala che il 2018 è stato l'anno della sottoscrizione della nuova convenzione tra Agcom e Corecom Toscana e dell'entrata in vigore della nuova modalità di gestione delle controversie, con il rilascio dal 23 luglio 2018 della piattaforma unica a livello nazionale Conciliaweb. Questo ha provocato una ulteriore e consistente crescita delle istanze di conciliazione presentate, con il 21,7% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 8.363. Le pratiche concluse sono state 7.156, con un leggero aumento rispetto al 2017 (+1,8%), e una percentuale di accordi tra le parti dell'86,2%, anche questo dato positivamente in aumento rispetto all'anno precedente.
Notevole impegno è stato profuso anche per la gestione delle altre funzioni delegate, con particolare riferimento alla definizione delle controversie, al registro degli operatori della comunicazione e ai monitoraggi sull'emittenza locale.
La nuova convenzione con Agcom ha anche formalizzato la delega relativa all'attività di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media. Una funzione già parzialmente svolta dal Corecom della Toscana, che da quest'anno ha trovato pieno riconoscimento come attività delegata.

1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2018 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari a € 400.467,43, di cui € 227.791,36 per le attività proprie ed € 172.676,07 per le attività delegate Agcom.
Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2018.
La struttura di supporto al Corecom ha fatto parte fino ad aprile 2018 del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza generale al Corecom, alla CPO e all'Autorità per la partecipazione", diretto dal dott. Luciano Moretti, per poi passare al Settore "Biblioteca e documentazione, Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom", diretto dalla dott.ssa Cinzia Guerrini.

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

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

Per le attività dell'ufficio conciliazioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa medio-alta, sostituita da maggio 2018 con una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa alta;
- quattro funzionari di categoria D, di cui uno trasferito ad altro Settore nel mese di novembre 2018 e una in part-time all'83,3% fino a luglio 2018;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- due collaboratrici di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5, di cui una in telelavoro.

Per le attività dell'ufficio definizioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- una funzionaria di categoria D, in telelavoro;
- un collaboratore di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie, in telelavoro;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2018

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2018

Nel 2018 il Comitato si è riunito complessivamente 17 volte e ha prodotto 89 delibere.
I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni, sulla base degli obiettivi individuati nel programma di attività 2018.

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 2018 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per le elezioni politiche del 4 marzo e le amministrative del 10 maggio, ammettendo complessivamente 70 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 2018

Nel 2018 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato le campagne per le elezioni politiche del 4 marzo, per le amministrative del 10 maggio (con successivo turno di ballottaggio il 24 maggio), che hanno coinvolto 21 amministrazioni comunali in tutte le province toscane, e per i referendum consultivi di fusione di Comuni dell'11 e 12 novembre.
Il Corecom è stato impegnato come sempre nell'attività di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale, attivandosi su segnalazione.
Come nelle precedenti campagne elettorali e referendarie, il Corecom ha garantito una tempestiva attività di informazione verso le emittenti, i soggetti politici e referendari e l'Autorità, anche attraverso la posta elettronica e il sito del Corecom.
Il Corecom ha provveduto alla raccolta delle adesioni da parte delle emittenti radiotelevisive locali disponibili alla messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti e le richieste dei soggetti politici interessati alla trasmissione dei MAG. Ha curato l'istruttoria delle domande e proceduto al sorteggio dell'ordine di messa in onda. Infine, ha svolto gli adempimenti relativi al rimborso dei

messaggi trasmessi. Le domande presentate nel 2018 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG sono state complessivamente n. 78 di cui, per le elezioni politiche del 4 marzo 2018, 41 tv e 12 radio e, per le elezioni amministrative del 10 giugno 2018, 25 tv (non sono stati trasmessi MAG dalle radio). Il rimborso complessivo è stato di € 82.527,41.

2.2 Attività di ricerca e monitoraggio

La tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet. Il vademecum "Internet@Minori@Adulti"

L'attività di tutela dei minori nei confronti dell'uso di internet e delle nuove tecnologie della comunicazione più in generale è stata, come già accennato, oggetto di nuova delega attribuita da Agcom con la convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018 ed è quella che ha maggiormente caratterizzato anche il 2018, 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 nell'ambito di sei percorsi formativi. In particolare, sono stati coinvolti il Liceo classico "Francesco Cicognini" dell'I.S.I.S.S. "Cicognini" di Prato (marzo 2018), l'Istituto comprensivo "Don Lorenzo Milani" a Orbetello (maggio 2018), la Scuola secondaria di primo grado "Calvino" dell'Istituto comprensivo "Le Cure" di Firenze (maggio 2018), le scuole secondarie di primo grado dell'I.C. "D. Alighieri", sia nella sede centrale di Castelnuovo dei Sabbioni che nella sede distaccata di Cavriglia (maggio 2018). Un percorso sperimentale più approfondito e strutturato è stato infine realizzato con gli studenti del Convitto I.S.I.S. "Angelo Vegni" – Capezzine e I.I.S. "Luca Signorelli" di Cortona, dove abbiamo organizzato, sempre in collaborazione con l'Università di Siena, due laboratori dal titolo "Il digitale Imperfetto. Percorsi laboratoriali di conoscenza critica all'uso del digitale e all'informazione problematica in Rete".
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.

Le attività dell'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 2018 sono stati realizzati, nel mese di settembre, tre seminari di approfondimento rivolti ai docenti toscani interessati all'utilizzo delle tecnologie

in classe, con interventi di psicologi, avvocati, giornalisti e media educatori da Istituto degli Innocenti e CoReCom che hanno tenuto brevi speech su cyberbullismo, tecnologie per l'educazione, bufale e fake news, sicurezza on line e web reputation. I seminari si sono svolti a Siena (12 settembre 2018), Livorno (13 settembre 2018) e Firenze (14 settembre 2018).
Nel secondo semestre 2018 sono inoltre stati realizzati quattro 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. Ogni workshop era articolato in due moduli tematici e un modulo di formazione a distanza di 4 ore ciascuno, per un totale di 20 ore, di cui 10 ore in aula e 10 ore di formazione a distanza.

Le pubbliche amministrazioni della Toscana e l'uso dei social network

Le profonde trasformazioni che hanno attraversato (e continuano ad attraversare) la comunicazione negli ultimi anni investono, inevitabilmente, anche la comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni locali, ponendo numerose questioni a chi deve veicolare i propri servizi e le proprie attività di informazione e comunicazione alla popolazione. La necessità di essere visibili e autorevoli in un magma indistinto di notizie, messaggi e fake news, come quello della rete, la costruzione di rapporti di scambio e partecipazione alla vita pubblica con i cittadini, il rischio della sovrapposizione tra comunicazione politica e comunicazione pubblica e istituzionale, il riconoscimento dei ruoli professionali dei comunicatori pubblici, sono tutti temi che in questi ultimi anni sono stati oggetto di studio e analisi.
Nel 2018 il Corecom ha avviato una riflessione su questi temi con l'organizzazione del convegno "Non è vero, ma ci credo. Istituzioni, media e cittadini nell'era dell'informazione ibrida", che si è svolto a Pisa, nel contesto dell'Internet Festival l'11 ottobre 2018, con la presenza di docenti delle Università di Firenze, Pisa, Siena e Torino, rappresentanti Agcom e dell'ordine dei giornalisti.

Comunicatore toscano dell'anno e premio alla migliore tesi di laurea in comunicazione

La Toscana è terra di talenti, di competenze e di eccellenze. Anche nel campo della comunicazione, tante e tanti sono i cittadini della nostra regione che si sono distinti per una particolare abilità nel veicolare messaggi, trasmettere immagini positive, raccontare la bellezza e i valori del territorio. Nel 2017 il Corecom ha istituito il riconoscimento pubblico "Comunicatore toscano dell'anno", da assegnare ad una personalità che si sia distinta in un settore particolare grazie a spiccate capacità nel comunicare e divulgare, attraverso diversi canali, un tema, un messaggio di rilevanza sociale, un'immagine positiva della Toscana. Il riconoscimento, attribuito per il 2018 a Ilaria Bidini e Iacopo Melio, entrambi protagonisti di campagne di comunicazione e attivisti per la promozione dei diritti dei disabili, è stato consegnato nel contesto di un'iniziativa pubblica il 7 dicembre 2018, nel corso della quale sono intervenuti, oltre ai vincitori e al Presidente del Corecom Enzo Brogi, il presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, la giornalista Claudia Fusani ed alcuni studenti delle scuole superiori di Firenze. Nel corso dell'iniziativa, il Corecom ha premiato la migliore tesi di laurea magistrale discussa nel corso dell'anno in

materia di comunicazione, individuata tramite un bando pubblico. Vincitrice è risultata la dott.ssa Silvia Bertelli, con una tesi sulla comunicazione digitale per la storia, alla quale sono andati 4.000 euro lordi, oltre alla pubblicazione del lavoro nella collana editoriale del Consiglio regionale della Toscana.

Manutenzione ed aggiornamento della mappatura della copertura del segnale digitale terrestre televisivo

La mappatura dei soggetti operanti sul territorio a titolo di operatori di rete e di fornitori di servizi di media audiovisivi e della loro copertura del segnale di trasmissione in digitale, completata a fine 2014 e messa a regime nel 2015, in collaborazione con l'Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni, è stata ulteriormente aggiornata nel mese di ottobre 2018 con un'attività di manutenzione dei dati. La nuova mappatura è stata trasmessa agli uffici interni di Giunta e Consiglio regionale per le attività di pianificazione delle campagne di comunicazione.

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

Nel 2018 è proseguita l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, disponibile e implementabile direttamente dal sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione.

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

La legge regionale 19/2011 (Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana) all'art. 3 prevede che il Corecom, nell'ambito delle attività di analisi della programmazione delle tv locali, svolga un monitoraggio finalizzato a verificare, particolarmente nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la presenza di contenuti contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Dopo i primi sei monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom, relativi alle settimane campione dal 2012 al 2017, nel 2018 sono state monitorate altre 13 emittenti toscane.

Toscana in spot. 2018: Mai in silenzio, contro la violenza di genere

Il 2018 è stato il sesto anno del premio"Toscana in spot", lanciato nel 2013, che intende premiare i migliori messaggi promozionali televisivi e radiofonici realizzati in Toscana su tematiche specifiche. Dopo le edizioni dedicate al sociale (2013), al lavoro (2014), a internet e minori (2015), alla sicurezza stradale (2016) e al contrasto al gioco d'azzardo patologico (2017), la tematica individuata per il 2018 è stata quella del contrasto alla violenza di genere, collegandosi ad una iniziativa della Vicepresidenza della Giunta regionale intitolata "Mai in silenzio".

Nell'agosto 2018 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 30 settembre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi e i 3 migliori spot radiofonici realizzati sul tema del contrasto alla violenza di genere.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una cerimonia che si è svolta il 24 ottobre 2018 presso la sede del Consiglio regionale. Tutti i video partecipanti sono stati inseriti sul canale YouTube del Corecom Toscana.

Premio alla migliore trasmissione televisiva locale "Fatto in Toscana"
Nel 2018 il Corecom ha inaugurato il concorso "Fatto in Toscana", rivolto alle televisioni locali del territorio, per premiare con 6.000 euro lordi la migliore trasmissione autoprodotta in Toscana. La prima edizione del bando, con scadenza il 30 novembre 2018, ha visto la partecipazione di 10 trasmissioni di altrettante tv locali. La premiazione della trasmissione vincitrice si è svolta l'8 marzo 2019 con una conferenza stampa nella sede del Consiglio regionale.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

Oltre alle già descritte iniziative pubbliche relative al tema delle fake news ("Non è vero, ma ci credo", Pisa, 11 ottobre 2018) e al conferimento del titolo di "Comunicatore toscano dell'anno" (Firenze, 7 dicembre 2018), il Corecom Toscana ha dedicato altri appuntamenti pubblici ai temi di riflessione e approfondimento che caratterizzano la propria attività.
Il 4 maggio 2018 si è svolto a Firenze, nell'auditorium del Consiglio regionale, il seminario "Spionaggio e controspionaggio cibernetico. Suggerimenti e indicazioni per professionisti del diritto e della comunicazione". I lavori hanno visto la partecipazione di Eugenio Giani, Presidente del Consiglio regionale della Toscana, Enzo Brogi, Presidente Corecom Toscana, Gaetano Viciconte, Consigliere tesoriere dell'Ordine degli Avvocati di Firenze, Elettra Pinzani, Componente Corecom Toscana, Sandro Bennucci, Presidente Associazione Stampa Toscana, Antonio Teti, Docente di IT Governance e Big Data - Università degli Studi di Chieti-Pescara e consulente per Istituzioni su cyber security, Giacomo Stucchi, Presidente COPASIR, Filippo Lucci, Coordinatore Nazionale dei Corecom italiani e giornalista professionista, Leonardo Testai, Giornalista.
Il 29 giugno 2018, in collaborazione con Agcom e il prestigioso Istituto Universitario Europeo di Fiesole, il Corecom ha organizzato, presso la sede dell'Istituto stesso, un seminario di approfondimento dedicato al percorso di revisione della legge regionale 22/2002 che ne disciplina il funzionamento. Il seminario, dal titolo "La comunicazione cambia, cambiamo le regole. Verso una nuova legge regionale di disciplina del Corecom", ha visto la partecipazione di Pier Luigi Parcu, Direttore del Centre for Media Pluralism and Media Freedom, Istituto Universitario Europeo, Eugenio Giani, Presidente del Consiglio regionale della Toscana, Giacomo Bugliani, Presidente Commissione Affari istituzionali, programmazione,bilancio, informazione e comunicazione del Consiglio regionale della Toscana, Mario Morcellini, Commissario Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Enzo Brogi, Presidente Corecom Toscana, Benedetto Ponti, Professore associato diritto amministrativo, Università di Perugia, Elda Brogi, Coordinatrice scientifica del Centre for Media Pluralism and Media Freedom, Istituto Universitario Europeo, Ivana Nasti, Direttore Servizio Ispettivo, registro e Corecom, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Filippo Lucci, Presidente Coordinamento Nazionale Corecom, Enrico Menduni, Professore ordinario di Culture e formati TV e Radio, Università Roma Tre, Lubos Kuklis, Direttore esecutivo del Council for Broadcasting and Retransmission (Slovakia) e vice president del European Regulators Group for Audiovisual Media Services (ERGA), Emelina Fernández Soriano, President of the Audiovisual Council of Andalusia.
Il 27 settembre 2018, in collaborazione con la Vicepresidenza della Giunta regionale, il Corecom ha organizzato a Firenze il seminario di lavoro "Internet? Sicuro! Educare alla consapevolezza in Rete", che si è focalizzato sulla rete e i

social network come spazio comunicativo e informativo sempre più al centro dei nostri consumi mediali, e sul grado di consapevolezza dei rischi e delle insidie che nascondono. Il seminario ha messo a confronto alcune tra le più importanti esperienze di lavoro sul tema della sensibilizzazione a un uso consapevole della rete, con l'obiettivo ambizioso di avviare un percorso di condivisione e di elaborazione di una strategia di azione comune. Dopo i saluti istituzionali del Presidente del Consiglio regionale Eugenio Giani, della Vicepresidente della regione Toscana Monica Barni, del Presidente del Corecom Enzo Brogi, del Questore di Firenze Alberto Intini e del Vicepresidente del CRCU Fulvio Farnesi, le introduzioni sono state affidate a Domenico Laforenza, Direttore dell'Istituto di informatica e telematica del CNR di Pisa e a Marco Becattini, Direttore dei Servizi Dipendenze Zona Arezzo. A seguire, Lorenzo Baglioni, attore e cantante nato ed esploso artisticamente sul web, ha raccontato il suo rapporto con internet e i social. Ad illustrare le esperienze sul campo sono stati i rappresentanti della Nazionale italiana Cyber Defender, dell'Ufficio scolastico regionale, della Polizia Postale, delle Università di Firenze e Siena, del Corecom, dell'Istituto degli Innocenti, del CNR, dell'associazione ERA. Le conclusioni sono state affidate alla Vicepresidente della Regione Toscana, Monica Barni.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, il 2018 è stato l'anno della progettazione e realizzazione del nuovo sito web del Corecom Toscana. Il lavoro di restyling è partito dalla redazione delle linee guida, realizzate ad aprile in collaborazione con il Settore Comunicazione del Consiglio regionale, proseguito con la stesura a giugno delle linee guida per la gestione dei canali social del Corecom e concluso a dicembre con la consegna del nuovo sito da parte del Raggruppamento Temporaneo d'Impresa risultato aggiudicatario della gara per i siti web della Regione Toscana (Tai Software Solutions, Engineering Ingegneria Informatica e Net7). Il nuovo sito è andato in produzione a gennaio 2019.

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

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

Nel corso dell'anno, in collaborazione con l'Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 23 comunicati stampa.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2018

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2018

3.1 Premessa

Il 2018 ha rappresentato l'anno di avvio di un nuovo rapporto convenzionale tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione e il Corecom della Toscana, grazie alla convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018.
Con la nuova convenzione sono state confermate le deleghe già esercitate dal 2004, successivamente integrate nel 2010: tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione; esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale; vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi in ambito locale; vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni; gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione; definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.
A queste, si sono aggiunte due ulteriori deleghe: la tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, e la vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar, previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida, che ad oggi non sono state ancora adottate.
Le attività relative alla tutela e garanzia dei minori rispetto ai nuovi media è trattata nel Capitolo 2 della presente relazione, in particolare alle pagine 10 e 11.

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

Nel corso del 2018 è stato svolto il monitoraggio relativo al campione composto da 12 emittenti per 24 h per 7 giorni (complessivamente 2.016 ore), per le aree: *pubblicità*, *garanzia dell'utenza* e *pluralismo.*
A questo si è aggiunto un monitoraggio, richiesto nelle Linee Guida operative per la predisposizione del campione di emittenti televisive locali da sottoporre all'attività di monitoraggio del Corecom, su tutte le edizioni giornaliere del TGR per un periodo di un mese ai fini di una compiuta ed effettiva verifica del pluralismo.
Per quanto riguarda l'area *obblighi di programmazione* si è reso necessario inserire nel monitoraggio ulteriori due emittenti in quanto, in pari numero, non hanno messo a disposizione le registrazioni richieste.
A questo si è aggiunto un monitoraggio su segnalazione su una emittente.
Sono state notificate, nel corso dell'anno, 11 atti di contestazione, tutti riferiti all'ambito degli obblighi di programmazione.
I fascicoli con le relative proposte di sanzione sono stati inviati ad Agcom nel corso dell'anno e sono stati perfettamente rispettati i tempi, sia quelli relativi all'avvio del procedimento, sia quelli richiesti da Agcom per lo svolgimento delle attività delegate.
E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale per l'anno 2017, come previsto dalla legge regionale 11 maggio 2011 n. 19, recante Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana, che prevede che il Corecom svolga un monitoraggio finalizzato a verificare nella programmazione delle emittenti, in particolare nei prodotti dedicati all'utenza

giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale.

3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2018 sono pervenute agli uffici 84 richieste di nuova iscrizione, 13 richieste di cancellazione e 4 richieste di certificazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 13 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.
La suddivisione dei nuovi iscritti per ambito di attività è la seguente:

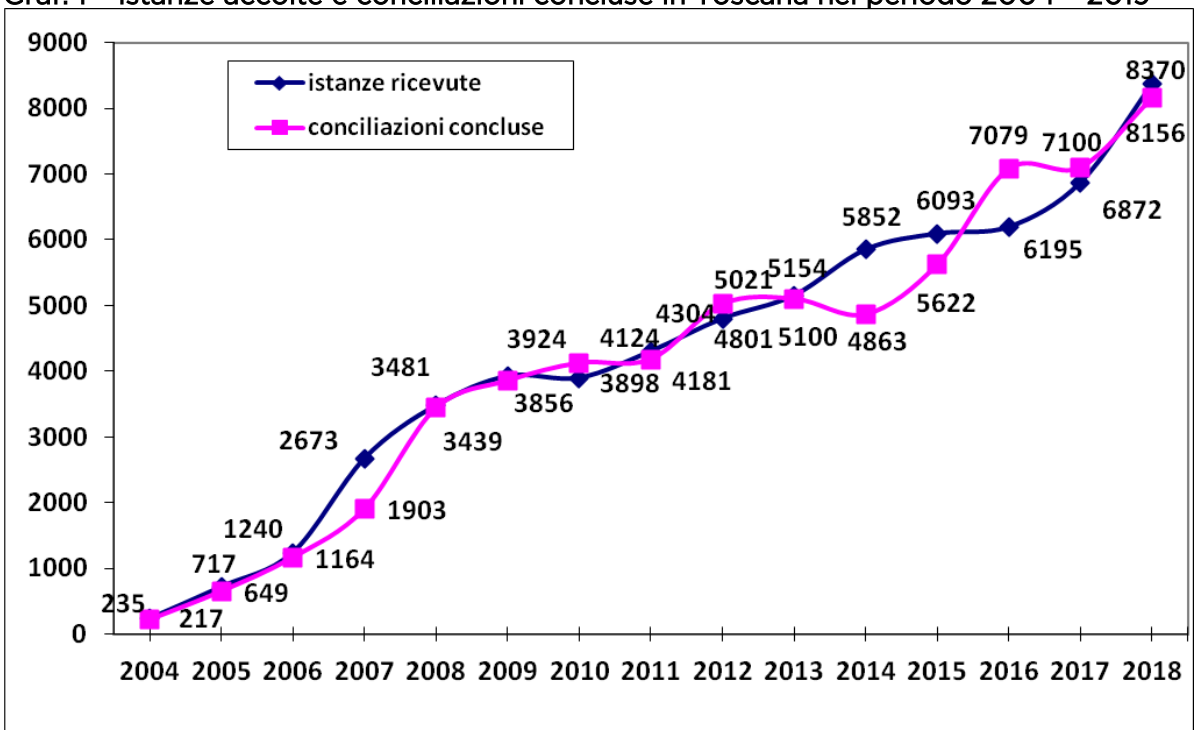
Call center	27
Editoria	21
Editoria elettronica	21
Servizi di comunicazione elettronica	9
Produttori/distributori di programmi	2
Radiodiffusione sonora e televisiva	0
Concessionarie di pubblicità	1
Agenzie di stampa	2
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	2
Operatori di rete	1
Fornitori di servizi interattivi	0

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2018

Il 2018 ha rappresentato, per le attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, l'anno dell'approvazione del nuovo Regolamento Agcom (delibera n. 203/18/CONS) e del conseguente passaggio alla nuova piattaforma telematica Conciliaweb, rilasciata da Agcom il 23 luglio. Dal 1 al 22 luglio, le attività di conciliazione sono state sospese per il Corecom Toscana, a causa dell'indisponibilità della precedente piattaforma di gestione delle istanze e in attesa della nuova procedura.

Si è trattato di un vero e proprio passaggio di sistema, in quanto dal 23 luglio sono cambiate completamente le modalità di presentazione delle istanze (esclusivamente per via telematica) e quelle di gestione del procedimento. Le difficoltà non sono mancate, proprio a causa delle novità introdotte con il Conciliaweb, gran parte delle quali sono state di fatto apprese man mano dagli uffici con la pratica quotidiana.
La maggiore facilità di presentazione delle istanze ha causato, inevitabilmente, un aumento del numero di procedimenti presentati, con il risultato che a fine 2018 le istanze di conciliazione hanno superato le 8.000, con una crescita del 21,7%. La piattaforma Conciliaweb non consente di estrarre molti dei dati che prima potevamo elaborare, riducendo così questo paragrafo rispetto agli anni precedenti. Inoltre, il sistema non prevede la possibilità di verificare il numero di istanze concluse in un certo periodo, per cui le informazioni relative al numero di procedimenti conclusi e ai loro esiti sono relativi all'estrazione fatta in data 18 marzo 2019.
In quindici anni siamo dunque passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a **8.370** accolte nel 2018 e da 217 conciliazioni concluse a **8.156**.
La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2018, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'84,6%.
Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 697.

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



Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso collegate alle istanze UG, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di

istanze ha fatto registrare un aumento rispetto al 2017: 884 rispetto alle 783 dello scorso anno (+ 12,9%); anche i provvedimenti temporanei di riattivazione sono aumentati dai 309 del 2017 ai 333 del 2018, con un + 7,8%.

Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) collegate alle istanze UG. Maggio 2006 - 2018

anno	Domande presentate	Inammissibili e rinunce	Richieste chiarimenti a gestori	Riattivazioni	Provvedimenti di rigetto	Provvedimenti temporanei
2006 (mag. - dic.)	174	31	143	138	2	3
2007	688	42	646	616	10	20
2008	685	115	570	438	74	57
2009	769	89	680	484	83	102
2010	736	72	664	399	81	183
2011	658	84	574	343	56	175
2012	679	74	605	298	55	252
2013	790	119	671	297	45	321
2014	798	132	666	313	57	296
2015	945	114	831	465	102	264
2016	824	113	711	377	39	276
2017	783	46	737	391	43	309
2018	884	33	851	470	46	333
tot. 2006-2018	**9413**	**1064**	**8349**	**5029**	**693**	**2591**

Fonte: Corecom Toscana

Tabella 2 – Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2018

anno	istanze ricevute	conciliazioni concluse				
		inammissibili	accordo raggiunto in itinere	mancata comparizione delle parti	udienze svolte	totale concluse
2004	235	25	0	31	161	217
2005	717	50	0	131	468	649
2006	1240	62	36	251	815	1164
2007	2673	48	130	341	1384	1903
2008	3481	126	155	482	2676	3439
2009	3924	214	242	522	2878	3856
2010	3898	181	185	464	3294	4124
2011	4304	244	315	497	3125	4181
2012	4801	172	481	923	3445	5021
2013	5154	199	406	1122	3373	5100
2014	5852	240	517	423	3683	4863
2015	6093	392	793	381	4056	5622
2016	6195	282	765	511	5521	7079
2017	6872	300	738	476	5586	7100
2018	8370	631	1052	331	6142	8156
tot. 2004-2018	63809	3166	5815	6886	46607	62474

Fonte: Corecom Toscana

Dalla Tabella 2 è possibile desumere alcuni fenomeni di fondo nella dinamica delle conciliazioni concluse.
Il primo elemento da sottolineare è il notevole aumento, rispetto al 2017 e dopo anni di costante crescita, delle istanze inammissibili, che sono più che raddoppiate rispetto all'anno precedente, arrivando a 631. Il "salto" in avanti è stato registrato nel secondo semestre 2018, ossia a seguito dell'entrata in funzione del Conciliaweb. La spiegazione di questo aumento anomalo rispetto ai precedenti anni è da rintracciare nel fatto che con la nuova procedura possono presentare istanza solo i titolari delle utenze, e non più i loro eventuali delegati. Questo ha determinato, soprattutto nei primi mesi di esercizio del Conciliaweb, una serie di inammissibilità di istanze non presentate correttamente.
Un secondo dato importante da sottolineare è l'alto numero degli accordi raggiunti *in itinere*, che nel 2018 arrivano a 1.052, ossia le controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza. Questo trova spiegazione nuovamente con la nuova procedura, che prevede una fase di contrattazione diretta tra utente e gestore, finalizzata proprio ad individuare un accordo prima di arrivare in udienza.
Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è l'ulteriore contenimento delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 476 del 2017 alle 331 del 2018. Questo ulteriore decremento delle mancate comparizioni è probabilmente da imputare al fatto che con l'avvio del Conciliaweb gli utenti non sono più costretti a recarsi presso la sede fiorentina del Corecom ma possono comodamente svolgere la propria udienza in audio o video conferenza, facendo così venire meno uno dei motivi principali delle mancate comparizioni.
Per quanto riguarda, infine, le udienze effettivamente svolte presso il Corecom, il dato complessivo per l'anno 2018 vede un aumento consistente rispetto al 2017 (+10%).

Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2018 organizzate per esito

anni	accordo		mancato accordo		totale	
	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %
2004	109	67,7%	52	32,3%	161	100,0%
2005	278	59,4%	190	40,6%	468	100,0%
2006	479	58,8%	336	41,2%	815	100,0%
2007	825	59,6%	559	40,4%	1384	100,0%
2008	1524	57,1%	1147	42,9%	2676	100,0%
2009	2141	74,4%	737	25,6%	2878	100,0%
2010	2707	82,2%	587	17,8%	3294	100,0%
2011	2494	79,8%	631	20,2%	3125	100,0%
2012	2745	79,7%	700	20,3%	3445	100,0%
2013	2781	82,4%	592	17,6%	3373	100,0%
2014	3172	86,1%	511	13,9%	3683	100,0%
2015	3410	84,1%	646	15,9%	4056	100,0%
2016	4674	84,7%	847	15,3%	5521	100,0%
2017	4676	83,7%	910	16,3%	5586	100,0%
2018	5196	84,6%	946	15,4%	6142	100,0%
tot. 2004-2018	37211	79,8%	9391	20,2%	46607	100,0%

Fonte: Corecom Toscana

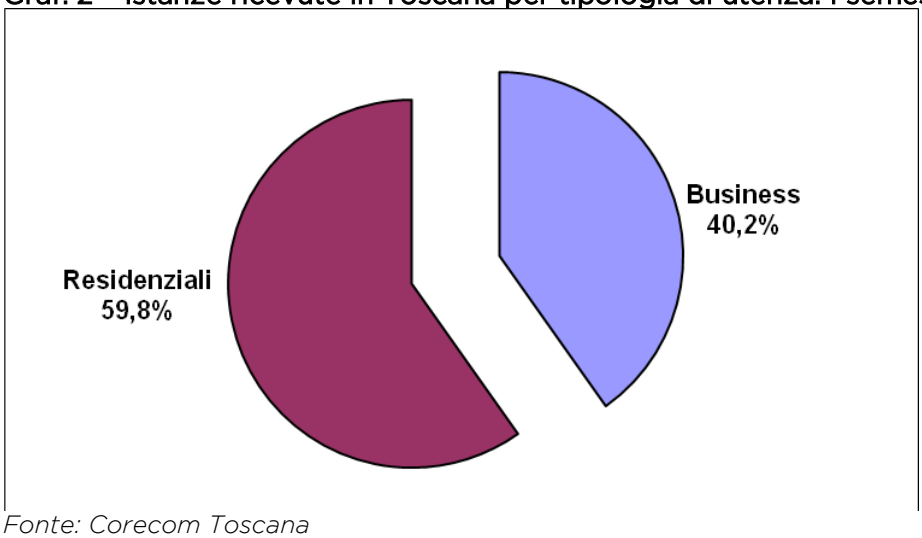
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre l'80% di accordi in udienza. Nel solo 2018 la percentuale degli accordi è salita all'84,6%, il secondo dato migliore registrato in tutti i quindici anni di attività.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2018

Istanze ricevute per tipologia di utenza e per tipologia di servizio

Nell'anno 2018 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 8.370 richieste di tentativo di conciliazione, con un'ulteriore aumento delle utenze residenziali (59,8%) rispetto alle utenze business (40,2%) (v. Graf. 2). Questo dato si riferisce alle istanze presentate nel primo semestre 2018, in quanto la piattaforma Conciliaweb non consente, al momento, l'estrazione di queste informazioni per le istanze presentate dal 23 luglio in poi.

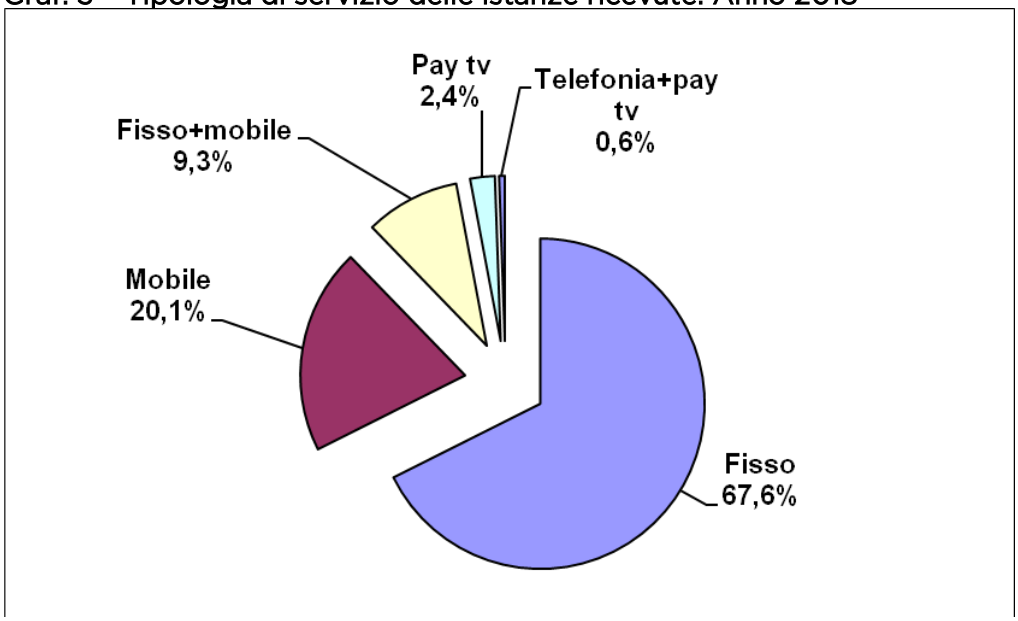
Graf. 2 – Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. I semestre 2018



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2018 si rafforza il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa, che include anche i servizi internet (67,6%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (20,1%); al 9,3% si attestano le istanze aventi ad oggetto servizi fisso+mobile e al 3% complessivo le istanze che vedono coinvolti servizi pay tv.

Graf. 3 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2018

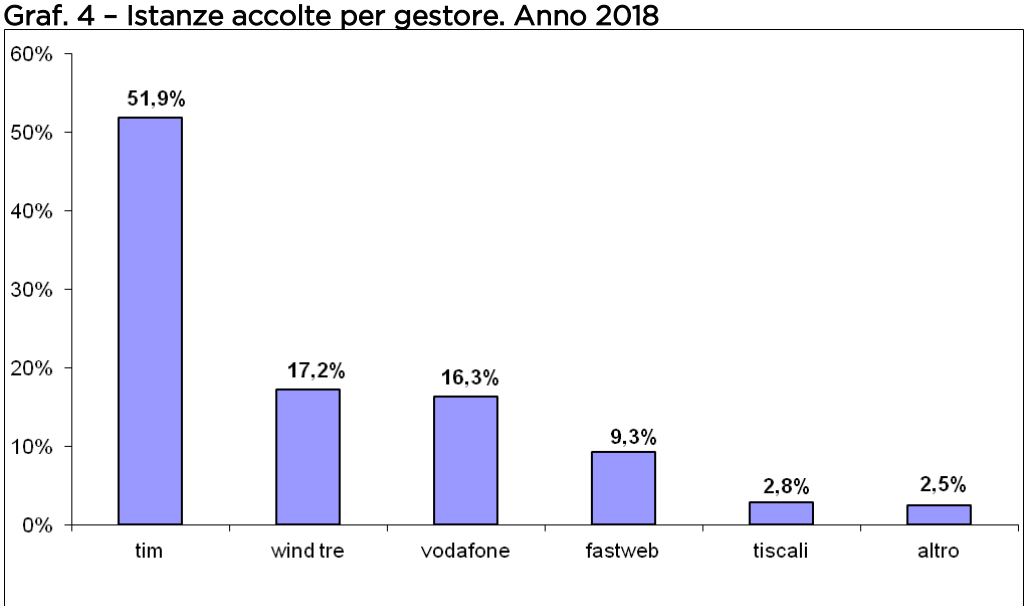


Fonte: Corecom Toscana

Istanze accolte e conciliazioni concluse

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2018 si distribuiscono per il 97,5% tra cinque compagnie telefoniche, con un 2,5% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2018



Fonte: Corecom Toscana

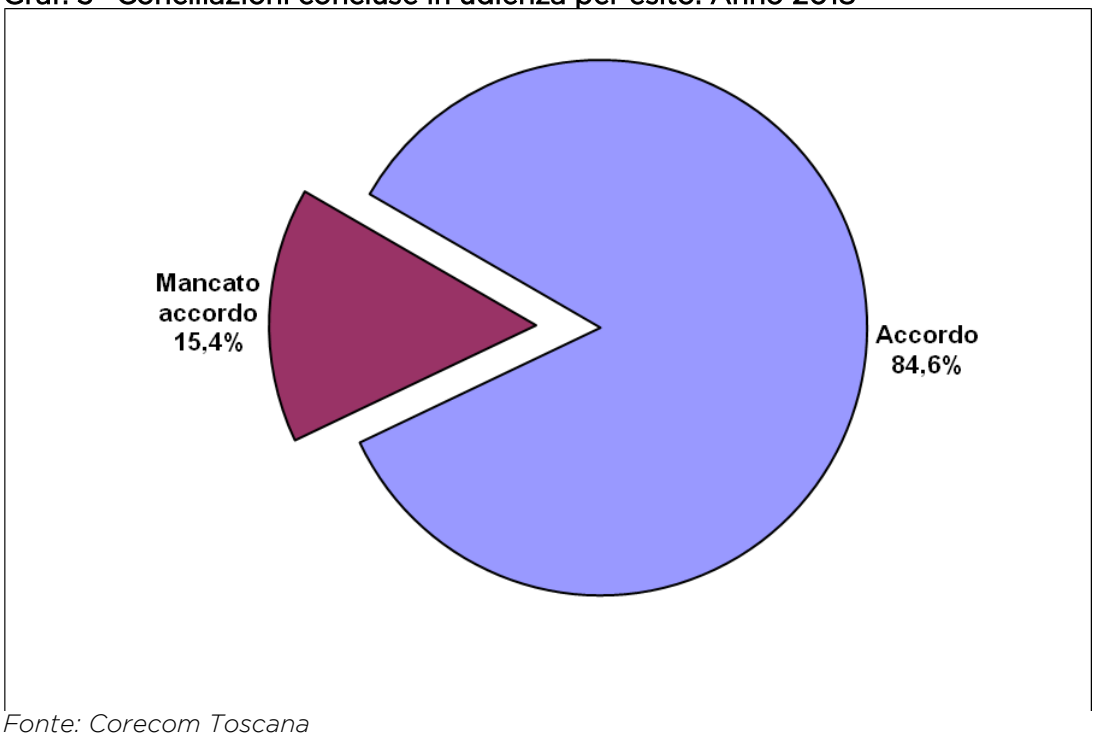
TIM risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (51,9%) con un aumento percentuale rispetto al 2017, quando si era fermato al 46,2%. Al secondo posto troviamo Wind Tre, con un complessivo 17,2%, seguito da

Vodafone, che con il suo 16,3% stacca Fastweb (9,3%). A seguire, nettamente staccato, Tiscali con il 2,8%.

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 6.142, con un netto aumento percentuale rispetto al 2017 (+10%). Questo dato evidenzia la prosecuzione nel grande sforzo sostenuto dagli uffici per mantenere l'equilibrio tra le istanze ricevute e quelle concluse.
Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi in udienza è nel 2018 ancora una volta particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'84,6%, il secondo dato migliore nei quindici anni di gestione della delega. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere" o pre-conciliativi che dir si voglia, che costituiscono circa il 12,9% del totale delle istanze concluse; anche questi accordi costituiscono a tutti gli effetti soluzioni soddisfacenti per utente e gestore prima di arrivare in udienza.

Graf. 5– Conciliazioni concluse in udienza per esito. Anno 2018

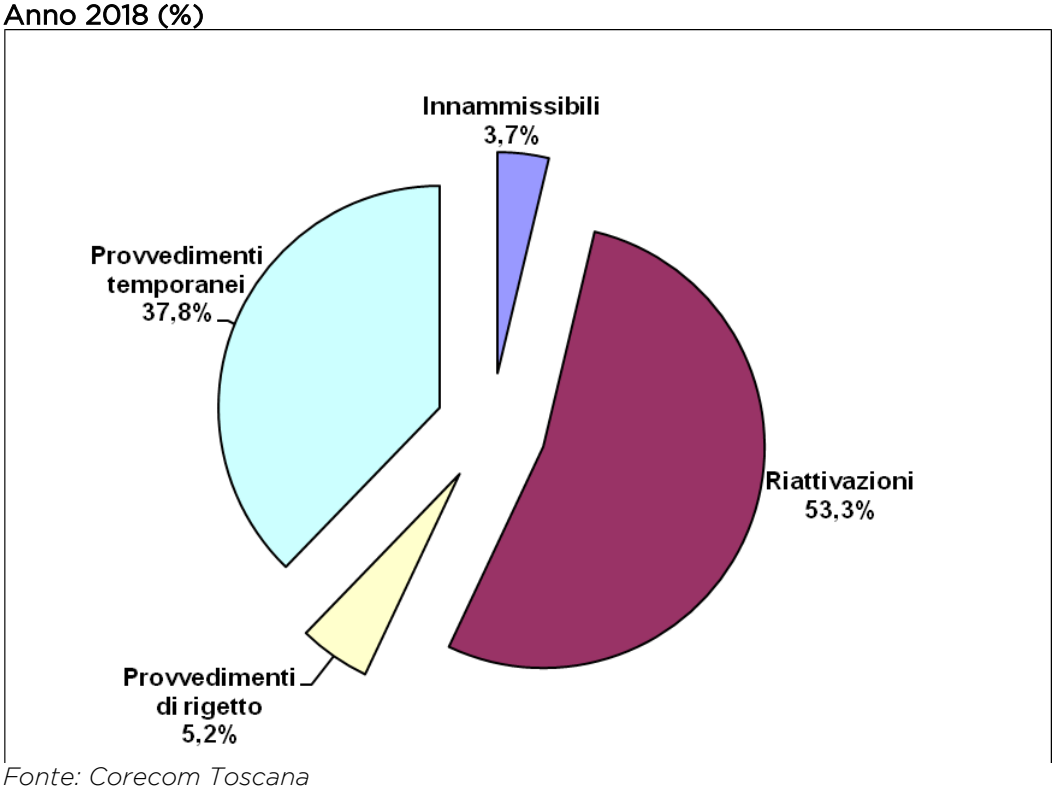


Fonte: Corecom Toscana

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 2018 un aumento del 12,9%: 884 istanze rispetto alle 783 dello scorso anno, con una media mensile di circa 74 istanze. Si conferma anche per il 2018 l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze.
I provvedimenti temporanei di riattivazione sono aumentati dai 309 del 2017 ai 333 del 2018, con un + 7,8%. In ulteriore calo le domande inammissibili che passano dalle 46 del 2017 ad appena 33 nel 2018, mentre sono sostanzialmente stabili i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, che passano da 43 a 46. In aumento le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 470 rispetto alle 391 del 2017.

Graf. 8 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2018 (%)



Fonte: Corecom Toscana

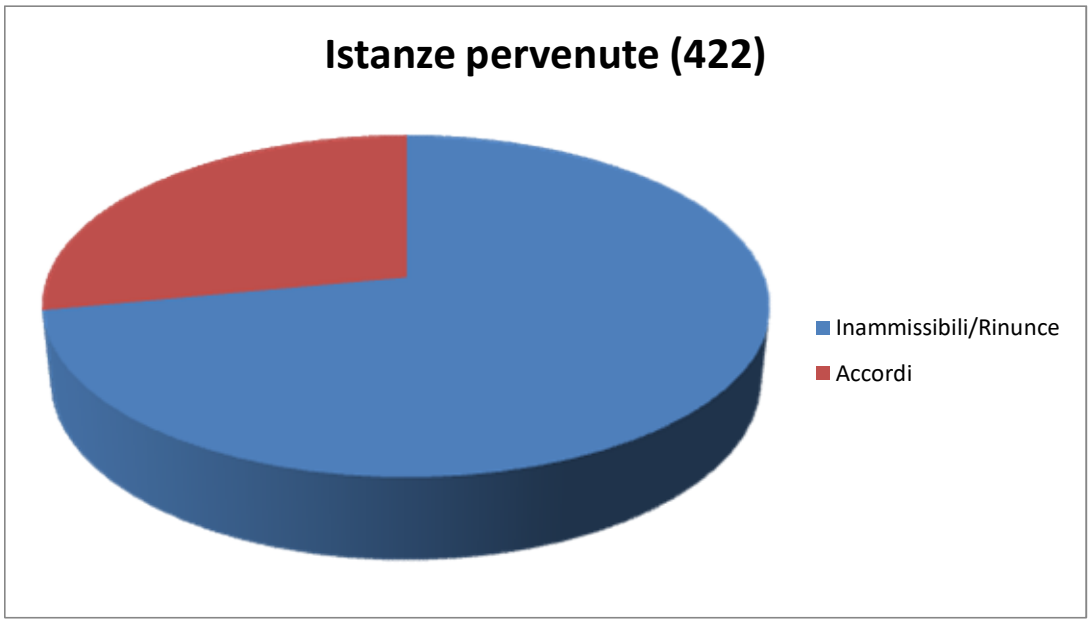
3.5 La definizione delle controversie

La definizione delle controversie è il procedimento amministrativo che segue il tentativo obbligatorio di conciliazione qualora questo abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi, in caso di conciliazione parziale, ed ha lo scopo di richiedere al Corecom una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.
Il procedimento è totalmente gratuito e si caratterizza in una fase istruttoria ed una più prettamente decisionale. Relativamente alla prima fase, le parti rappresentano i fatti a fondamento delle proprie pretese, con memorie e repliche; è prevista la facoltà per il responsabile del procedimento di convocare un'udienza di discussione che può all'occorrenza anche concludersi con un accordo conciliativo, nel qual caso viene redatto un verbale che costituisce titolo esecutivo tra le parti.
La fase decisoria è rimessa al Corecom che, con provvedimento scritto e motivato, decide la res controversa.
Nell'ambito dell'anno appena trascorso sono intervenuti importanti modifiche a livello normativo che hanno apportato dei significativi cambiamenti al procedimento di definizione della controversia.
Con la Delibera Agcom n. 203/18/CON è stato approvato il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie telefoniche e di pay-tv, a cui ha fatto seguito la Delibera Agcom n. 339/18/CONS relativa alle modalità di presentazione delle istanze che, a far data dal 23 luglio 2018, possono essere inoltrate esclusivamente tramite la piattaforma telematica Conciliaweb, uno strumento, unico per tutti i Corecom, realizzato e gestito da Agcom.
La presente disamina, pertanto, esporrà dati e valutazioni sul procedimento di definizione della controversia suddivisi in relazione a due diversi archi temporali: dal 1° gennaio 2018 al 22 luglio 2018 (periodo "vecchia procedura") e dal 23 luglio al 31 dicembre 2018, ovvero istanze gestite tramite Conciliaweb.

3.5.1 I dati

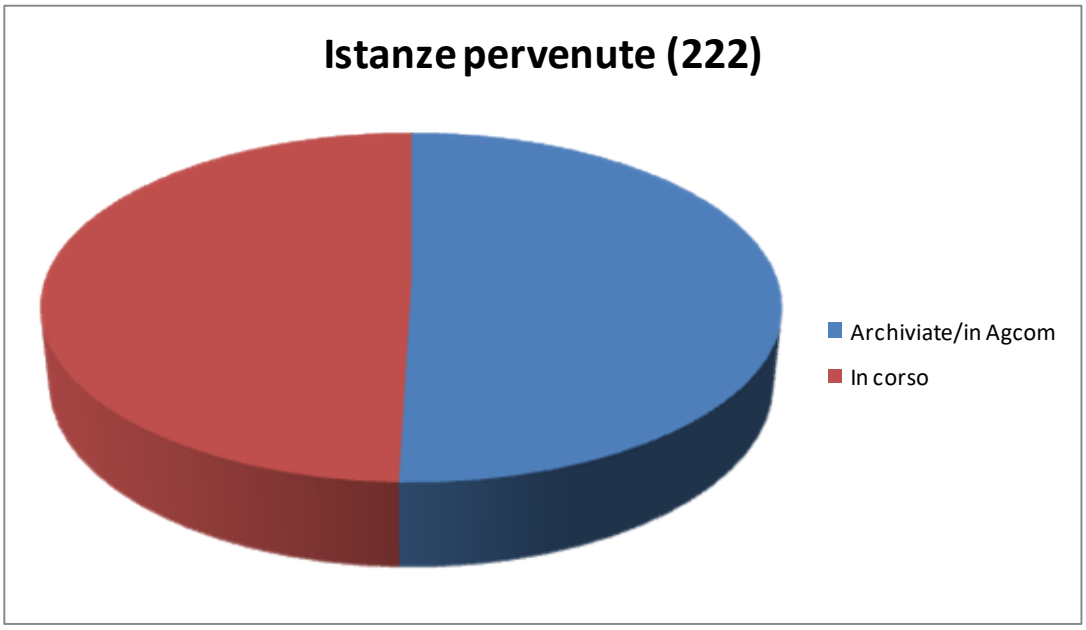
In riferimento all'attività svolta in relazione al periodo 1° gennaio-22 luglio 2018, si riportano i seguenti dati:

A) Istanze di definizione pervenute	**422**
Inammissibilità (compresa improcedibilità)	**42**
Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	**48**
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta	**205**
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	**203**
B2) Transazioni successive all'udienza	**2**

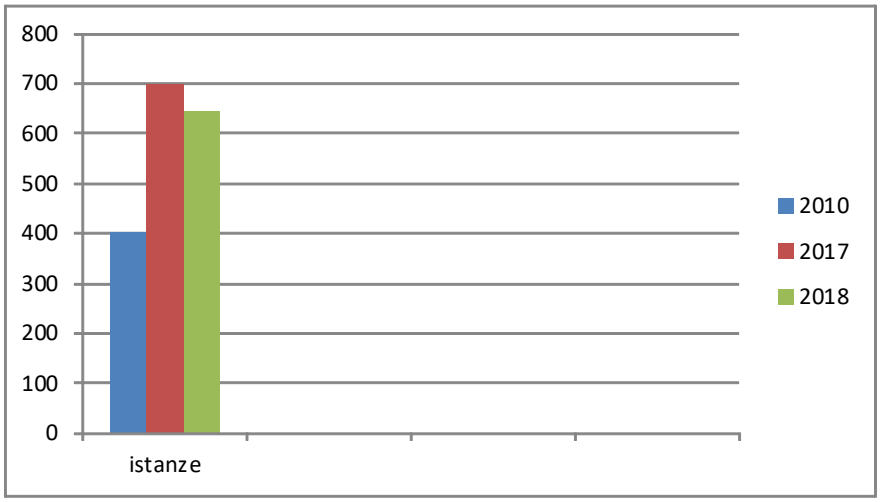


In riferimento all'attività svolta in relazione al periodo 23 luglio-31 dicembre 2018, si riportano i seguenti dati:

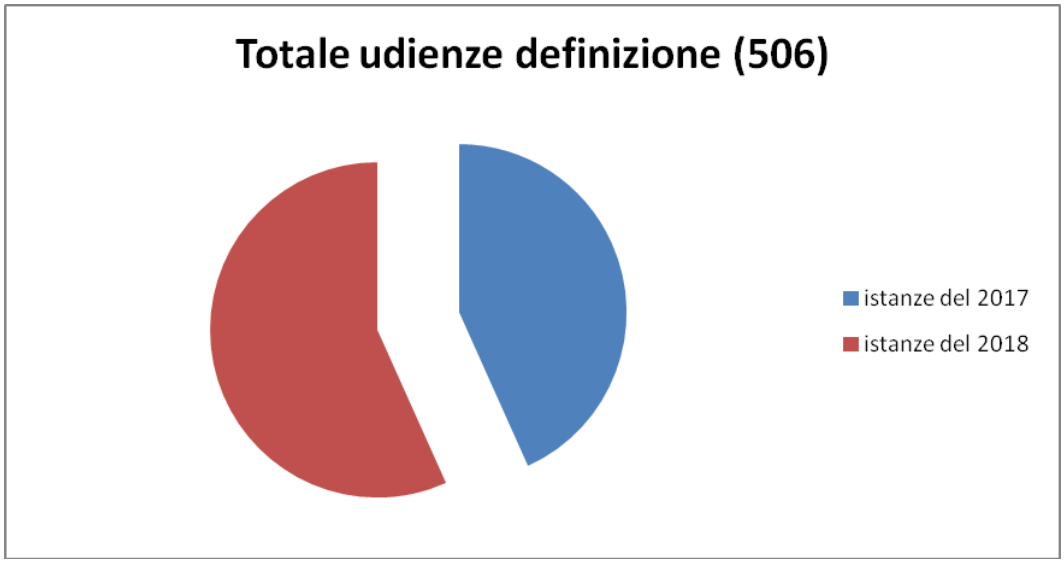
A) Istanze di definizione pervenute	222
Inammissibilità (compreso improcedibilità e rinuncia)	81
Inviate in Agcom ex art. 22	29
B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta	0
Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	4
C) In corso alla data del 31/12/2018	108



L'esame degli schemi sopra riportati conferma il trend crescente del procedimento di definizione delle controversie: dal 2010, primo anno di delega delle funzioni al Corecom Toscana, a fronte di 404 istanze presentate, si è registrato un progressivo incremento, fino ad arrivare, nell'anno 2017 a 697 richieste di provvedimenti. Nell'arco del 2018 si è avuta una lieve flessione negativa, infatti sono state inoltrate al Corecom complessivamente 644 istanze; questo dato numerico peraltro, deve essere ragionevolmente valutato in relazione alla nuova regolamentazione della materia, che dispone la competenza esclusiva di Agcom per tutte le controversie aventi ad oggetto i disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori e dunque una "fetta" di istanze precedentemente di competenza del Corecom è ora di esclusiva pertinenza Agcom.



L'attività dell'ufficio è stata strutturata al fine di ottimizzare i risultati dell'azione amministrativa, da un lato svolgendo un consistente numero di udienze di discussione per le istanze presentate negli anni 2017 e 2018 e d'altra parte provvedendo alla stesura di provvedimenti, alcuni dei quali si sono rilevati particolarmente complessi sia per l'oggetto del contendere che per il valore economico della controversia.
Nel corso del 2018 sono state svolte n. 506 udienze di definizione di cui 219 relative ad istanze presentate nel 2017 e n. 287 relative ad istanze del 2018.



Per quanto concerne i provvedimenti decisori sono stati emessi n. 83 delibere dal Comitato (di cui 2 relative ad istanze "nuova procedura"), oltre a 9 determinazioni dirigenziali così complessivamente per 92 provvedimenti a fronte dei 79 del 2017.

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

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Corecom Toscana attraverso le istanze di definizione, si evidenziano le contestazioni relative a problemi nell'espletamento delle procedure di migrazione, rispetto alle quali si sono resi necessari approfondimenti istruttori, con l'acquisizione di informazioni da operatori terzi coinvolti nelle procedure di migrazione. Occorre, inoltre rilevare che, numerose sono state le contestazioni per attivazioni servizi e/o profili tariffari non richiesti e per traffico dati non riconosciuto. Purtroppo si conferma la presenza di numerose istanze relative a difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dall'agenzia di riferimento dell'operatore, rispetto a quanto effettivamente fatturato dall'operatore medesimo. Infine vi sono istanze prive di fondamento, che peraltro una volta presentate devono essere valutate dal Corecom e che costituiscono un inutile aggravio dal punto di vista del carico di lavoro.

3.5.3. I procedimenti temporanei (GU5)

Anche la disciplina dei provvedimenti temporanei, è stata oggetto di revisione nel nuovo regolamento (Delibera Agcom n. 203/18/CON) e quindi anche in

questo caso si rappresenteranno i dati distinguendo due lassi temporali a seconda della normativa vigente.
Il GU5 è un procedimento complesso soprattutto per la necessità di individuare quali siano le forme di abuso o i casi di sospensione del servizio nei confronti dei quali il Corecom sia legittimato ad intervenire. Ebbene, nonostante Agcom abbia fornito alcuni criteri di massima per individuare le istanze inammissibili e per dare una chiave di lettura univoca delle "forme di abuso", ovvero i comportamenti non conformi alla disciplina legislativa o regolamentare, in simili fattispecie non si può prescindere da un'indagine concreta rimessa all'interprete per ciascun caso. L'attività istruttoria inoltre è affiancata all'informativa relativa allo "stato di avanzamento dei lavori" che deve essere effettuata agli utenti e dalla successiva attività volta a verificare l'ottemperanza del provvedimento. In caso d'inottemperanza, il Corecom, al fine dell'avvio del conseguente procedimento sanzionatorio, è chiamato ad informare tempestivamente Agcom, previo espletamento di un'istruttoria finalizzata all'accertamento dei fatti, non potendosi semplicemente limitare a trasmettere eventuali segnalazioni degli utenti relative alla mancata ottemperanza ai provvedimenti temporanei.
Ciò posto, le istanze GU5 presentate nell'arco dell'anno 2018 sono state complessivamente n. 34 così ripartite:

- nel periodo intercorrente tra il 1° gennaio-22 luglio 2018

Istanze GU5 pervenute	20
Provvedimenti emessi	12
Riattivazioni	4
Rigetti	3
Rinunce	1

- nel periodo tra il 23 luglio-31 dicembre 2018

Istanze GU5 pervenute	14
Provvedimenti emessi	4
Riattivazioni	2
Rigetti	2
Rinunce	3
Inammissibili	3

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

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

Le criticità riferite a questa delega sono rinvenibili nel costante e progressivo aumento del numero delle istanze che si verifica anno dopo anno ed alla poca disponibilità dei gestori a pre-conciliare le pratiche. Tale situazione ha portato, unitamente al *turn-over* ed alla riduzione del personale dedicato a quest'attività che, purtroppo, è insufficiente rispetto al carico di attività connessa al procedimento di definizione, ad un considerevole aumento delle istanze in attesa del provvedimento di definizione.

Permane, infine, il problema della presenza di un'alta percentuale di istanze che, pur risultando mal poste, vaghe, incomplete, incomprensibili nella descrizione dei fatti e nelle richieste, non possono, a rigore di Regolamento, dar luogo all'inammissibilità in fase istruttoria, ma comportano un aggravio all'attività di lavoro.

ALLEGATO 1
RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2018

Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2018

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

DESCRIZIONE	*STANZIAMENTO*	*RISORSE UTILIZZATE*	*AVANZO STANZIAMENTO*
Spese di rappresentanza Presidente Corecom	**€ 1.000,00**	**€ 31,00**	**€ 969,00**
Spese di rappresentanza del Presidente anno 2018		€ 31,00	
Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom	**€ 128.234,04**	**€ 127.655,48**	**€ 578,56**
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni anno 2018.		€ 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 2018.		€ 1.251,48	
Missioni componenti Corecom per attività proprie	**€ 4.000,00**	**€ 519,05**	**€ 3.480,95**
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività proprie anno 2018.		€ 519,05	
Spese per l'attuazione del piano per attività proprie	**€ 94.557,32**	**€ 78.321,64**	**€ 16.235,68**
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2018 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 1.478,64	
Servizio di monitoraggio relativo all'aggiornamento della mappatura della copertura del segnale digitale terrestre di cinque operatori di rete operanti in Toscana affidato all'Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo economico		€ 1.440,00	

DESCRIZIONE	*STANZIAMENTO*	*RISORSE UTILIZZATE*	*AVANZO STANZIAMENTO*
Servizio di progettazione e messa on line del sito web istituzionale del Corecom Toscana: adesione alla convenzione stipulata tra Regione Toscana – Soggetto Aggregatore e R.T.I. T.A.I. Software Solution Srl, Engineering Ingegneria Informatica Spa e Net7 Srl.		€ 5.000,00	
Convenzione con l'Università di Pisa per la realizzazione del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet". Proroga al 2018 di tre azioni dell'anno 2017		€ 8.640,00	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Anno 2018		€ 38.800,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Settembre-Dicembre 2017 – Proroga al 2018		€ 1.800,00	
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 2018		€ 3.870,00	
Bando di concorso per il progetto "Toscana in Spot. 2018: Mai in silenzio		€ 13.293,00	
Bando di concorso per la migliore tesi di laurea in materia di comunicazione 2018		€ 4.000,00	
TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE	€ 227.791,36	€ 206.527,17	€ 21.264,19

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

DESCRIZIONE	*STANZIAMENTO*	*RISORSE UTILIZZATE*	*AVANZO STANZIAMENTO*
Missioni componenti Corecom per attività delegate	**€ 2.000,00**	**€ 1.397,99**	**€ 602,01**
Rimborso spese di missione per i componenti del Corecom per le attività delegate anno 2018.		€ 1.397,99	
Missioni personale Corecom per attività delegate	**€ 5.000,00**	**€ 4.785,49**	**€ 214,51**
Rimborso spese di missione per il personale del Corecom per le attività delegate anno 2018.		€ 4.785,49	
Rimborso spese per tirocini formativi per attività delegate	**€ 10.500,00**	**€ 3.797,50**	**€ 6.702,50**
Rimborso spese per tirocini formativi per le attività delegate anno 2018.		€ 3.797,50	
Servizio di portineria per attività delegate	**€ 30.000,00**	**€ 30.000,00**	**€ 0,00**
Servizio di portineria per le attività delegate anno 2018.		€ 30.000,00	
Materiale informatico per attività delegate	**€ 27.124,78**	**€ 25.327,87**	**€ 1.796,91**
Materiale informatico per le attività delegate anno 2018.		€ 25.327,87	

DESCRIZIONE	*STANZIAMENTO*	*RISORSE UTILIZZATE*	*AVANZO STANZIAMENTO*
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate	**€ 15.150,00**	**€ 10.621,63**	**€ 4.528,37**
Iniziativa Corecom del 4 maggio 2018 "Spionaggio e controspionaggio cibernetico".		€ 500,00	
Convegno Corecom del 29 giugno 2018 "*La comunicazione cambia, cambiamo le regole*" presso l'EUI European University Institute – San Domenico di Fiesole		€ 2.227,13	
Iniziativa Corecom del 27 settembre 2018 "Internet? Sicuro! Educare alla consapevolezza in Rete".		€ 3.658,90	
Convegno Corecom "Non è vero, ma ci credo" dell'11 ottobre 2018 presso il Centro Congressi Le Benedettine di Pisa.		€ 1.848,00	
Iniziativa Corecom del 7 dicembre 2018 "Cerimonia di premiazione del Comunicatore toscano dell'anno".		€ 2.387,60	
Spese per la gestione delle deleghe AGCOM	**€ 155.785,01**	**€ 133.365,60**	**€ 22.419,41**
Servizio Procedura Concilia suite gennaio-giugno 2018 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti affidato alla Soc. Infocamere		€ 17.841,28	
Servizio di progettazione e messa on line del sito web istituzionale del Corecom Toscana: adesione alla convenzione stipulata tra Regione Toscana – Soggetto Aggregatore e R.T.I. T.A.I. Software Solution Srl, Engineering Ingegneria Informatica Spa e Net7 Srl.		€ 12.080,00	
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2018 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		€ 8.674,68	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti anno 2018 affidato al R.T.I. Mattiolo-Cappelli-Cioffi		€ 49.679,64	

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". Proroga al 2018 di tre azioni dell'anno 2017		€ 12.960,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di workshop formativi per insegnanti delle scuole primarie e secondarie della Toscana sul tema "internet e minori: cittadini digitali crescono" Settembre-Dicembre 2017 – Proroga al 2018		€ 10.200,00	
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 2018		€ 21.930,00	
TOTALE PER ATTIVITA' DELEGATE AGCOM[1]	**€ 245.559,79**	€ 209.296,08	€ 36.263,71

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

€ 172.676,07 fondi AGCOM 2018
€ 72.883,72 residui da esercizi pregressi