

## **Consuntivo 2015**

**Relazione sulle attività proprie  
e delegate svolte dal Corecom  
della Toscana nel 2015**

## INDICE

### 1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

### 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2015

- 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 2015

- 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 2015
- 3.5 La definizione delle controversie: il terzo anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

### ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2015



## **QUADRO GENERALE**



## **1. Quadro generale**

### **1.1 Premessa**

Con il 2015 si porta a compimento il terzo anno compiuto di attività per il nuovo Comitato, insediatosi il 4 maggio 2012. Il programma di attività 2015 è stato approvato dal Consiglio regionale il 4 novembre 2014, mentre il programma di attività 2016 è stato approvato il 3 novembre 2015.

Il 16 ottobre 2014 il Presidente del Corecom Toscana, Sandro Vannini, è stato eletto dal Coordinamento dei Presidenti dei Corecom come Coordinatore nazionale, con un inevitabile aumento dei carichi di lavoro e degli impegni istituzionali per tutto il 2015 dello stesso Presidente, di un funzionario della struttura, indicato come segretario del Coordinamento, e di altre due unità di personale, con compiti di segreteria, gestione del sito web e del profilo Facebook del Coordinamento.

Il 2015 ha quindi visto la prosecuzione delle attività proprie, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.

Le sedute svolte dal Comitato sono state 16, con la produzione di ben 183 delibere (+321% rispetto al 2014).

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala un'ulteriore crescita delle istanze di conciliazione presentate, con il 3,5% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 6.093. Le pratiche concluse sono salite a 5.622, con un aumento del 15,5% e una percentuale di accordi tra le parti del'84,1%.

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

## 1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2015 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari ad € 438.345,08.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2015.

La struttura di supporto al Corecom ha fatto parte fino al 30 novembre 2015 del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche, assistenza al Difensore civico, al Corecom, all'Autorità per la partecipazione, al CAL e alla COPAS", mentre dal 1 dicembre 2015, nell'ambito di una più generale riorganizzazione della Direzione del Consiglio regionale, è passata nel Settore "Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom", struttura organizzativa posta sotto la responsabilità di una nuova Dirigente.

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

- un funzionario di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa Complessa;
- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa Organica;
- una funzionaria di categoria D per la funzione delegata dall'Agcom relativa alle attività di monitoraggio;
- un funzionario di categoria D per l'attività di comunicazione e par condicio fino a settembre 2015, data dalla quale è passato alle attività di conciliazione;
- un collaboratore di categoria C per la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione.

Per l'ufficio conciliazioni sono stati impiegati:

- due funzionarie di categoria D titolari di Posizione Organizzativa di Presidio;
- da settembre a dicembre 2015, due funzionarie di categoria D, di cui una titolare di Posizione Organizzativa di Presidio;
- una funzionaria di categoria D;
- una funzionaria di categoria D a tempo parziale 83,33%;
- due collaboratrici di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- da ottobre a dicembre 2015 una ulteriore collaboratrice di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- una collaboratrice di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5.

Per l'ufficio definizione delle controversie sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa Complessa;
- una funzionaria di categoria D titolare della Posizione Organizzativa di Presidio;
- da gennaio ad agosto 2015 una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa di Presidio;
- da gennaio ad agosto 2015 una funzionaria di categoria D;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ  
PROPRIE SVOLTE NEL 2015**





## 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2015

Nel 2015 il Comitato si è riunito 16 volte e ha prodotto 183 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 2015 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per le elezioni regionali e comunali del 31 maggio, ammettendo complessivamente 101 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 2015***

Nel 2015 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato la campagna per le elezioni regionali e comunali del 31 maggio 2015 (con successivo turno di ballottaggio il 14 giugno), che hanno coinvolto tutta la regione, oltre al rinnovo di 9 amministrazioni comunali.

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. Nel complesso, le domande presentate nel 2015 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG trasmessi in occasione delle consultazioni del 31 maggio sono state n. 47 per le elezioni regionali, di cui 38 tv e 9 radio, e n. 25 per le elezioni comunali, di cui 23 tv e 2 radio. Il rimborso complessivo è stato di € 84.791,44 di cui € 63.045,04 per le emittenti televisive ed € 21.746,40 per quelle radiofoniche.

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

È questa una funzione che viene svolta per il Ministero delle Comunicazioni. Sulla base della documentazione presentata dalle emittenti televisive locali della Toscana che intendono chiedere i contributi previsti dall'art. 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, e successive modifiche e integrazioni, l'ufficio svolge 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 20 febbraio 2015 con la Delibera Corecom n. 31 è stata approvata la graduatoria definitiva relativa al bando per l'anno 2014, che è stato emanato con decreto ministeriale del 7 agosto 2014 e per il quale sono state presentate n. 29 domande di ammissione.

Il 9 ottobre 2015 sulla GURI n. 235 è stato pubblicato il decreto ministeriale del 6 agosto 2015 relativo al bando per l'anno 2015, per il quale hanno presentato domanda n. 26 soggetti. La fase istruttoria è attualmente in corso di svolgimento.

## **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 trasmessa all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale in vista del rinnovo delle convenzioni con le tv locali per la produzione e messa in onda delle trasmissioni di comunicazione istituzionale. A seguito di alcune segnalazioni di operatori di rete e fornitori di Servizi Media Audio Visivi, il Corecom ha chiesto all'Ispettorato un aggiornamento della mappatura, che sarà presumibilmente disponibile entro il mese di febbraio 2016.

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

L'8 dicembre 2015 il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Firenze ha consegnato il report conclusivo dell'indagine dal titolo "La ridefinizione della notizia: come i media digitali stanno cambiando il giornalismo toscano", seconda fase del censimento delle testate online della Toscana. L'indagine, realizzata in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Toscana e l'Associazione Stampa Toscana, è stata approvata dal Comitato con la Delibera n. 182 del 9 dicembre 2015 e sarà presentata pubblicamente nel corso del 2016.

### ***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 2015, 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 Livorno nelle scuole: Liceo Statale “Cecioni”, I.S.I.S. “Niccolini Palli”, Scuola Secondaria di 1° “G. Borsi”, Scuola Secondaria di 1° “G. Pazzini”, Istituto Superiore “Vespucchi-Colombo” e Istituto Comprensivo “Don Roberto Angeli”, a Firenze presso l’Istituto Comprensivo Pieraccini, a Bagno a Ripoli nella Scuola Secondaria “Redi”, a Piombino nel Liceo Artistico “Leon Battista Alberti”, a Grosseto presso la Scuola Secondaria Dante Alighieri, nelle Scuole Secondarie di Santa Fiora, Roccalbegna e Semproniano (GR), ad Arezzo nell’Istituto Comprensivo Piero della Francesca, a Borgo a Buggiano (PT) presso l’Istituto comprensivo Salutati Cavalcanti e ad Aulla (MS) nel Liceo Classico “Giacomo Leopardi”.

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 sei comunicati stampa e a diversi servizi televisivi. I servizi informativi relativi agli interventi nelle diverse scuole, realizzati direttamente dagli uffici, sono stati resi disponibili sul canale YouTube del Corecom Toscana.

### ***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.

Il 6 febbraio 2015, nel corso di una conferenza stampa, è stato presentato il vincitore del concorso “Un logo per l’Osservatorio”, selezionato attraverso un bando rivolto a giovani grafici fino a 40 anni. Il logo sarà l’immagine distintiva che accompagnerà tutte le iniziative dell’Osservatorio.

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”.

I primi tre workshop gratuiti, 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, si sono svolti presso l’Istituto degli Innocenti nelle date 29 ottobre, 11 novembre (primo ciclo), 16 e 26 novembre (secondo ciclo) e 27 novembre e 9 dicembre (terzo ciclo).

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 quattro comunicati stampa, con un’ampia copertura di quotidiani e televisioni locali.

La programmazione delle attività di formazione proseguirà nel 2016, con la previsione di quattro cicli nel I semestre e altri quattro cicli nel II 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 due monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom su una settimana campione nell'ottobre 2012 e su un campione di 13 emittenti televisive registrate nell'ottobre 2013, nel 2015 sono stati inviati all'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale i risultati del monitoraggio 2014.

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

Il monitoraggio sulla "Famiglia nell'era digitale" è proseguito nel 2015 con la tematizzazione su "I protagonisti si raccontano", per indagare la rappresentazione sociale del bambino, la percezione del proprio lavoro da parte degli insegnanti, le modalità di utilizzo delle tecnologie da parte dei minori sia nel contesto scolastico che nel tempo libero. I risultati del monitoraggio sono stati consegnati nel febbraio 2016.

### ***Toscana in spot. 2015: Internet e minori***

In coerenza con lo spiccato orientamento del Corecom Toscana sul tema della tutela dei minori nei confronti delle nuove tecnologie digitali, nell'ambito delle attività dell'Osservatorio nazionale "Internet e minori", il 15 giugno 2015 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso "Toscana in spot. 2015: Internet e minori", con scadenza il 13 luglio. Il bando intendeva premiare i 4 migliori spot televisivi e i 4 migliori spot radiofonici realizzati sul tema del rapporto tra minori e nuove tecnologie.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 14 settembre 2015, alla presenza dei rappresentanti del Corecom e della Presidente dell'Istituto degli Innocenti, e sono stati inseriti sul canale Youtube del Corecom Toscana.

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

Il 26 e 27 marzo 2015 il Corecom Toscana ha organizzato la prima edizione del seminario biennale "Il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di telecomunicazioni", dedicato a un approfondimento sul ruolo delle tecnologie informatiche nella risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione..

Alle due giornate del seminario, accreditato come evento formativo per l'ordine degli avvocati, hanno partecipato circa 180 persone, con la presenza di rappresentanti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, altri Corecom, avvocati, rappresentanti dei gestori di telefonia.

La biennialità del seminario, alternato ad un'analogo iniziativa del Corecom della Valle d'Aosta, prevede una seconda edizione nel 2017.

### **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.

Per tutto il 2015, a seguito dell'incarico di Coordinamento della Conferenza nazionale dei Presidenti Corecom da parte del Presidente Vannini, sono stati gestiti e aggiornati il sito web [www.corecomitalia.it](http://www.corecomitalia.it) e il profilo Facebook del Coordinamento.

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

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ  
DELEGATE SVOLTE NEL 2015**



### **3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2015**

#### **3.1 Premessa**

Nel 2015 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 nuove deleghe 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 2015 si è concluso il monitoraggio, iniziato l'anno precedente, dell'**annualità 2014** notificando 6 atti di contestazione ed inviando i relativi fascicoli con le proposte di sanzione all'Autorità.

E' stato anche avviato e concluso quello relativo al 2015 confermando il recupero del ritardo e rispettando i tempi, sia quelli relativi all'avvio del procedimento, sia quelli richiesti da Agcom per lo svolgimento delle attività delegate.

Relativamente al campione 2015, sono state monitorate complessivamente 13 emittenti, per 24 h per 7 giorni, per le aree: *obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e pluralismo*. I fascicoli con le relative proposte di sanzione sono stati tutti inviati ad Agcom. Sono state notificate complessivamente 12 contestazioni, tutte riguardanti violazioni riferite all'area della pubblicità.

E' stato svolto, inoltre, un monitoraggio su segnalazione riferito ad una emittente e relativo all'area pubblicità che ha portato alla sua archiviazione.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale come previsto dalla legge regionale 11 maggio 2011 n. 19, recante Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana, che prevede che il Corecom svolga un monitoraggio finalizzato a verificare nella programmazione delle emittenti, in particolare nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Il Rapporto sul campione 2013 è stato oggetto di presentazione in sede di riunione dell'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale ed è stato concluso il monitoraggio relativo all'annualità 2014.

#### **3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione**

Nel corso del 2015 sono pervenute agli uffici 56 richieste di nuova iscrizione e 20 richieste di cancellazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 275 procedimenti di cancellazione d'ufficio.



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

Editoria	26
Editoria elettronica	19
Radiodiffusione sonora e televisiva	0
Produttori/distributori di programmi	2
Concessionarie di pubblicità	2
Agenzie di stampa	0
Servizi di comunicazione elettronica	13
Operatori di rete	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	2
Fornitori di servizi interattivi	0

Nel 2015 è stato avviato un processo 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.

A tutt'oggi permane il fatto che il sistema non consente agli addetti del *back office* di vedere e intervenire in tempo reale su ciò che sta facendo l'utente sul *front office*. Ciò continua a creare difficoltà nei casi in cui l'utente contatta il Corecom perché ha dei problemi a svolgere le proprie pratiche: la risposta non può essere esauriente e puntuale, in quanto basata su informazioni da manuale d'uso, seppure supportata dall'esperienza, né tantomeno immediata, in quanto spesso la questione deve essere girata agli addetti dell'assistenza informatica o degli uffici Agcom per la sua risoluzione.

### 3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2015

I dodici 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 2015 l'aumento rispetto all'anno precedente è stato del 3,7%.

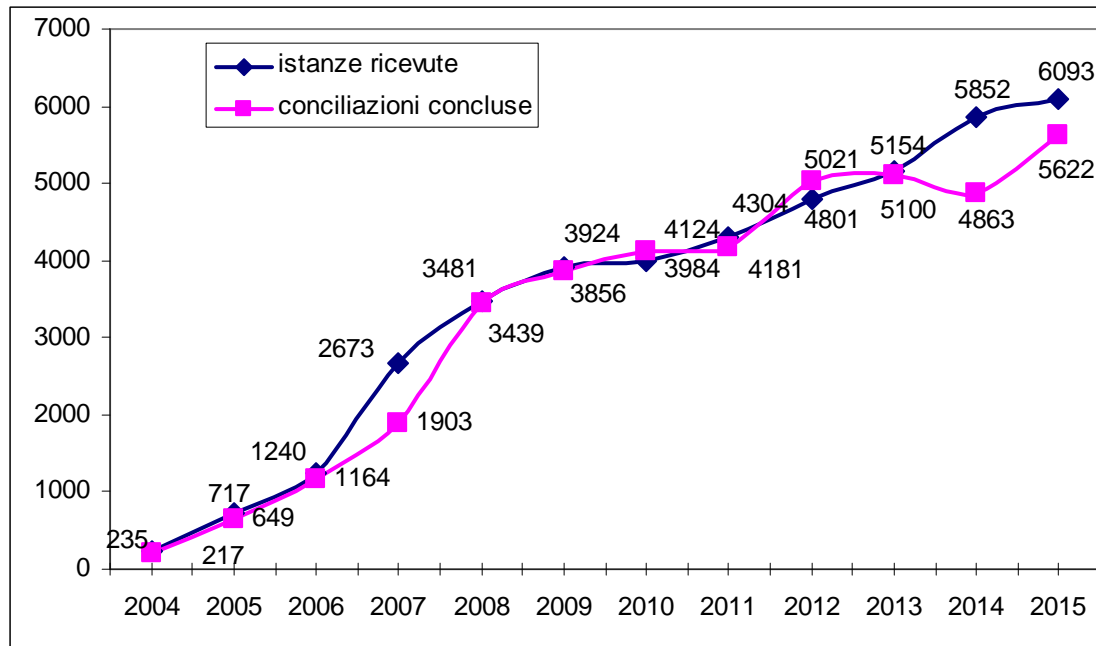
In dodici anni siamo passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a 6.093 accolte nel 2015 e da 217 conciliazioni concluse a 5.622.

Come già ricordato nel paragrafo 2.3 della presente Relazione, il 26 e 27 marzo 2015 si è svolta a Firenze la prima edizione del seminario biennale sul tema delle controversie telefoniche, dedicato ad un approfondimento sull'utilizzo delle tecnologie informatiche applicate a conciliazioni e definizioni delle controversie.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2014, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'84,1%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 508.

**Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2015**



Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze è ancora in aumento: 945 nel 2015 rispetto alle 798 dello scorso anno (+ 18%); i provvedimenti temporanei di riattivazione sono ulteriormente diminuiti dai 296 del 2014 a 264 nel 2015, con un decremento del 10,8%. A fronte dell'aumento delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, si conferma, inoltre, l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di passaggio e trasferimento delle utenze da un operatore ad un altro.

**Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 - 2015**

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
<b>tot. 2006-2015</b>	<b>6922</b>	<b>872</b>	<b>6050</b>	<b>3791</b>	<b>565</b>	<b>1673</b>

\* Istanze che hanno avuto esito positivo con il ripristino del servizio da parte del gestore

\*\* Istanze per le quali il Corecom non ritiene di dover emettere il provvedimento temporaneo

\*\*\* Istanze che hanno dato luogo a provvedimenti temporanei

Fonte: Corecom Toscana

**Tabella 2 – Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2015**

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
tot. 2015	6093	392	793	381	4056	5622
tot. 2004-2015	42372	1953	3260	5568	29358	40139

Fonte: Corecom Toscana

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

Il primo elemento da sottolineare è l'aumento delle istanze inammissibili e delle rinunce, che rappresentano complessivamente, negli undici anni di esercizio della delega, il 4,9% delle istanze concluse.

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

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso decisamente positivo, è la drastica e progressiva diminuzione numerica delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 1.122 del 2013 alle 381 del 2015. 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 2015 raggiunge oltre il 72% delle conciliazioni concluse.

**Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2015 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%
tot. 2015	3374	83,2%	36	0,9%	646	15,9%	4056	100,0%
tot. 2004-2015	22409	76,3%	256	0,9%	6688	22,8%	29353	100,0%

Fonte: Corecom Toscana

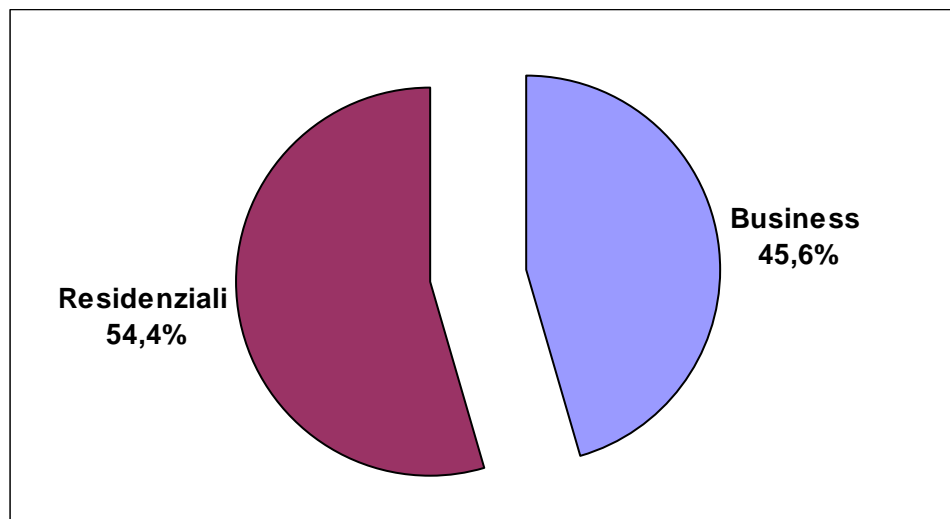
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse nei dodici anni di attività, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre il 77% di accordi. Nel solo 2015 la percentuale degli accordi è stata dell'83,2%, a cui va aggiunto lo 0,9% di accordi parziali, facendo così scendere i mancati accordi alla percentuale del 15,9%.

### 3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2015

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

Nell'anno 2015 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 6.093 richieste di tentativo di conciliazione, con un'inversione di tendenza rispetto alla natura delle utenze: il 45,6% ha riguardato utenze business (era il 55,5% nel 2014) ed il 54,4% ha riguardato utenze residenziali (era il 44,5% nel 2014) (v. Graf. 2).

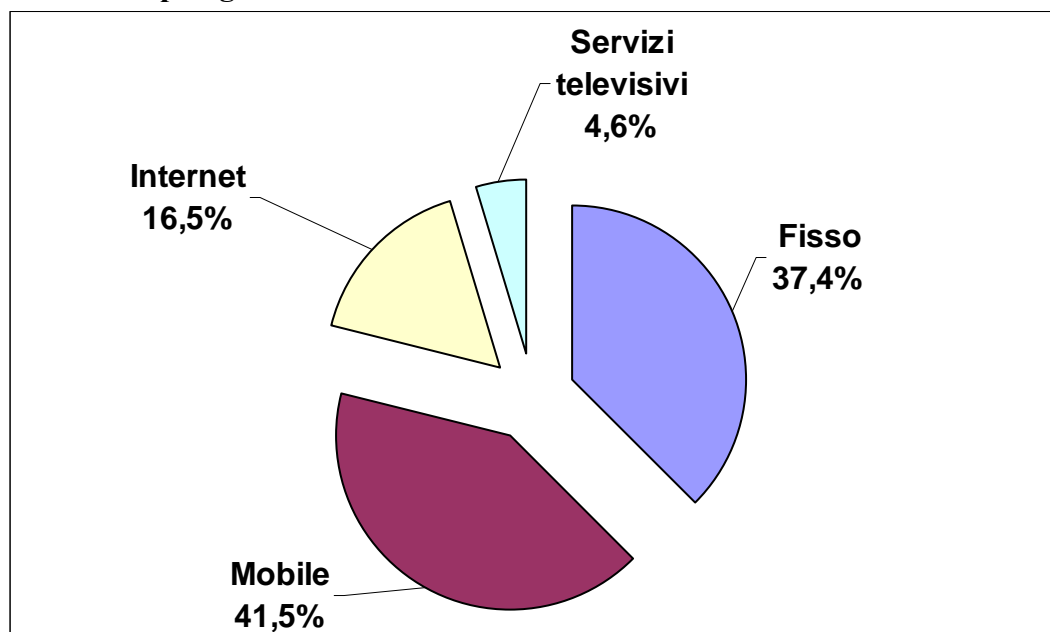
**Graf. 2 – Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. Anno 2015**



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2015 si conferma la prevalenza delle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile, con oltre il 41% dei casi, laddove invece le istanze su servizi di telefonia fissa continuano a scendere percentualmente (37,4% nel 2015), essendo diminuite rispetto al 2013 (39,5%) e ancor più rispetto al 2012 (44,8%); contestualmente, sono in ulteriore aumento rispetto agli anni precedenti le istanze aventi ad oggetto servizi internet (dal 13,2% del 2014 al 16,5% del 2015), mentre calano le istanze concernenti controversie per servizi televisivi che passano dal 6,4% del 2014 al 4,6% del 2015.

**Graf. 3 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2015**

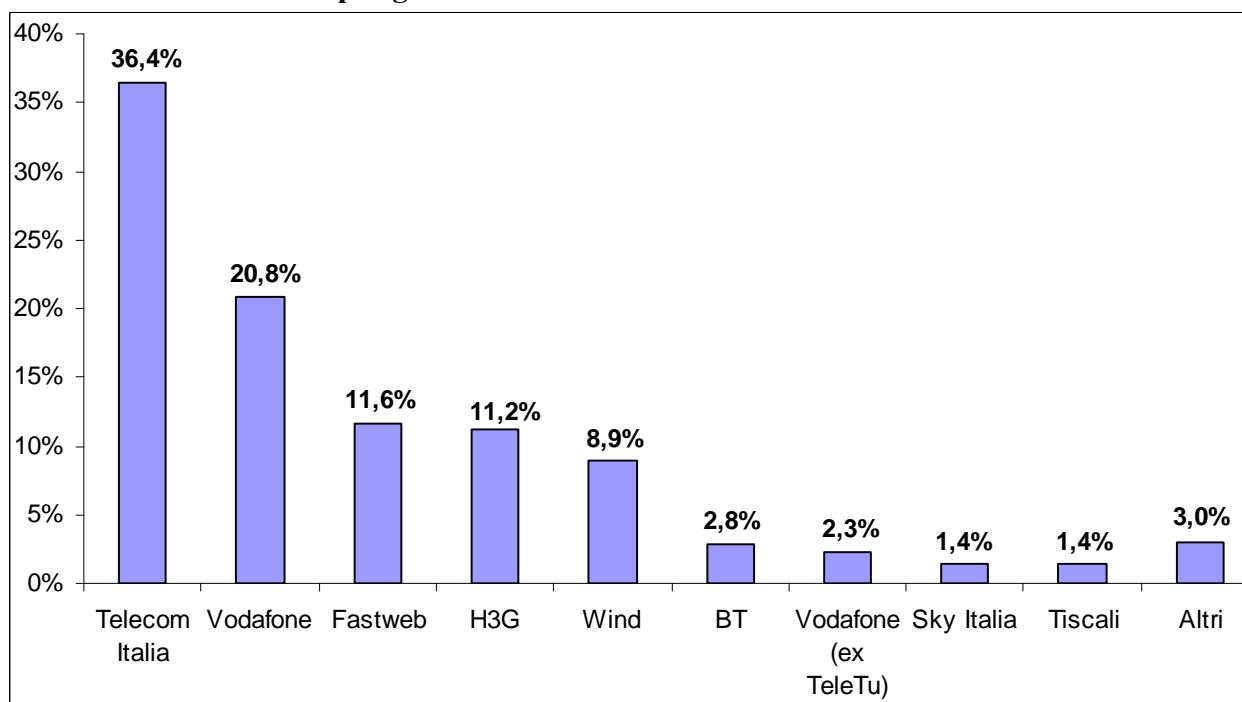


Fonte: Corecom Toscana

**Istanze accolte e conciliazioni concluse**

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2015 si distribuiscono per il 97% tra nove compagnie telefoniche, con un 3% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

**Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2015**



Fonte: Corecom Toscana

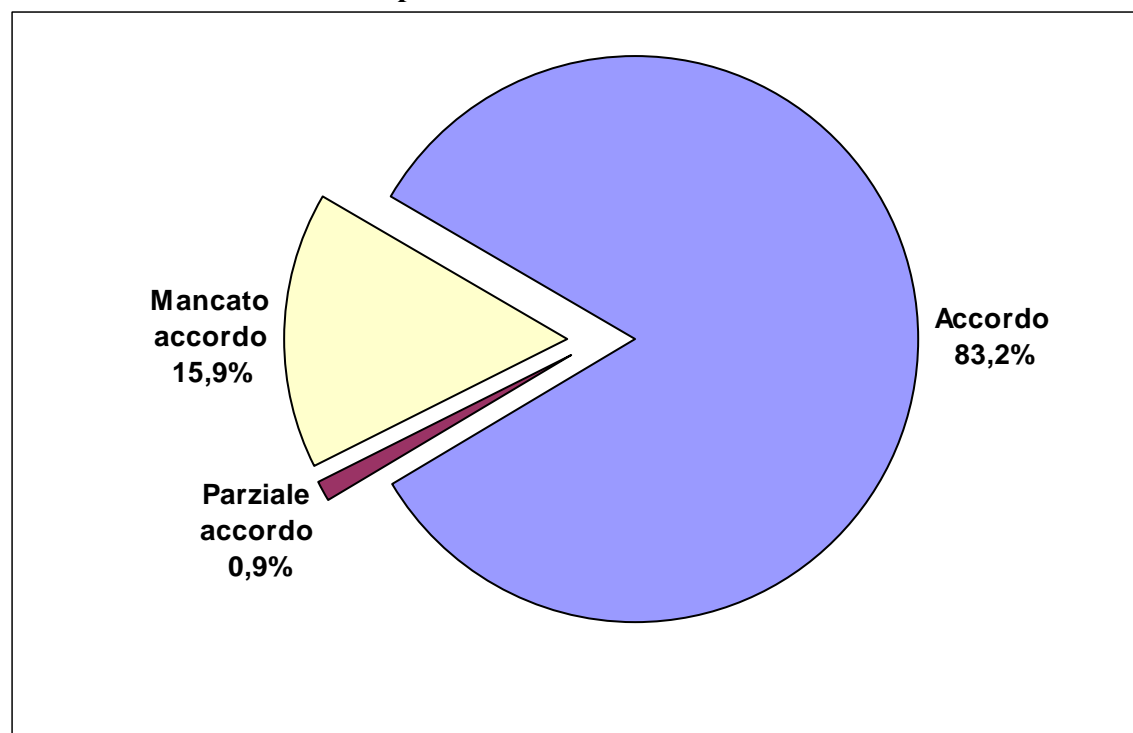
Telecom Italia risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (36,4%), con un ulteriore aumento percentuale rispetto al 2014. Al secondo posto troviamo Vodafone (comprensiva di Teletu), con un complessivo 23,1%, seguito da Fastweb (11,6%) e H3G, che sale all'11,2%; resta all'8,9% Wind. A seguire, British Telecom (2,8%), Sky (1,4%) e Tiscali (1,4%). Gli altri gestori rappresentano il 3% del totale, percentuale, questa, che ha subito un discreto calo rispetto al 2014, anno in cui essa si attestava al 4%.

### Conciliazioni svolte in base all'esito

Le udienze di conciliazione svolte, cioè quelle per le quali si è effettivamente tenuta la discussione tra le parti, sono state 4.056.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti è nel 2015 particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'84,1%. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere" o pre-conciliativi che dir si voglia, che costituiscono circa il 14,1% del totale delle istanze concluse (+ 3% rispetto al 2014); 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 2015**



Fonte: Corecom Toscana

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

Nella Tabella 4 si sintetizza l'oggetto del contenzioso per singolo operatore delle conciliazioni concluse nel 2015.

Come si può rilevare, le voci più cospicue sono quelle che riguardano la Mancata/ritardata attivazione di servizi, la Sospensione del servizio, l'Attivazione di servizi non richiesti, il Traffico non riconosciuto, le Non rispettate condizioni di contratto. Anche le voci relative a Portabilità numero fisso/mobile non eseguita e a Problemi per passaggio a nuovo operatore, se sommate insieme in quanto entrambe relative, nella pratica, a problematiche di migrazione, realizzano una percentuale di un certo rilievo (11,3%).

Si specifica che le controversie aventi ad oggetto il Traffico non riconosciuto spesso riguardano la contestazione del traffico dati.

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

**Tabella 4 – Oggetto della controversia. Anno 2015**

Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
<b>Guasti non risolti nei termini o malfunzionamenti</b>	<b>306</b>	<b>5%</b>
<b>Non rispettate condizioni contratto</b>	<b>1163</b>	<b>19,1%</b>
<b>Mancata o ritardata attivazione di servizi richiesti</b>	<b>1746</b>	<b>28,7%</b>
<b>Mancato/Errato inserimento in elenco telefonico</b>	<b>37</b>	<b>0,6%</b>
<b>Sospensione del servizio</b>	<b>1428</b>	<b>23,4%</b>
<b>Attivazione/Disattivazione servizi non richiesti</b>	<b>1254</b>	<b>20,6%</b>
<b>Portabilità numero fisso/mobile non eseguita</b>	<b>367</b>	<b>6%</b>
<b>Traffico non riconosciuto</b>	<b>1198</b>	<b>19,7%</b>
<b>Problemi per passaggio a nuovo operatore</b>	<b>320</b>	<b>5,3%</b>

Fonte: Corecom Toscana

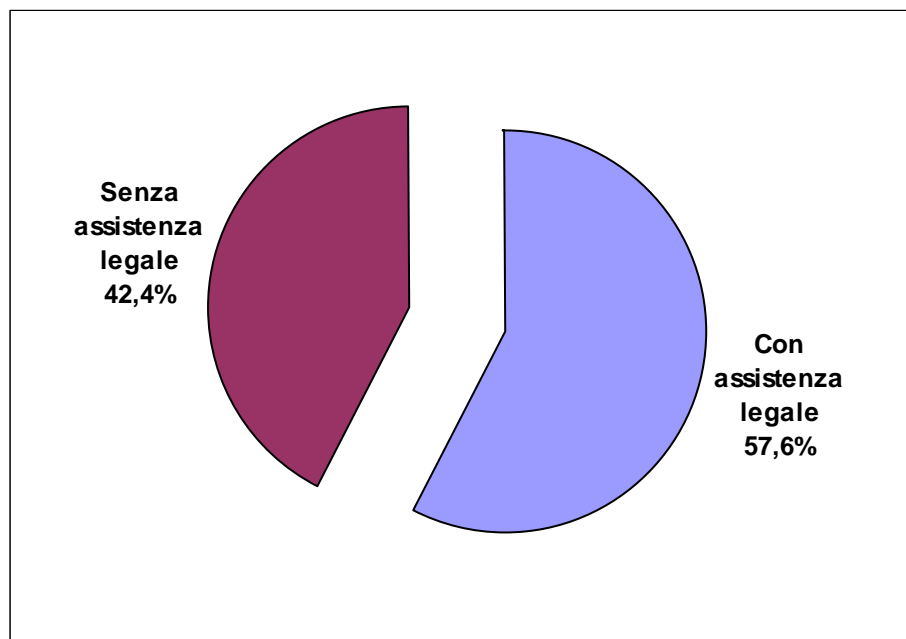
\*dato che comprende anche le istanze nelle quali l'utente ha indicato nell'oggetto della controversia due o più oggetti della controversia indicati nella tabella.

Dal punto di vista dell'entità degli importi corrisposti dai gestori per le udienze di conciliazione che si sono concluse nel 2015 con accordo, si rileva che l'importo medio è di €550 per istanza conclusa con accordo; il totale degli importi economici che attraverso il Corecom Toscana sono stati riconosciuti nel 2015 ai cittadini è di €1.854.820. Una cifra notevole, che sommata a quelle corrisposte negli anni precedenti (solo dal 2007 il dato è stato rilevato) porta ad un totale, sicuramente inferiore al dato reale - proprio per la mancanza dei dati dal 2004 al 2006 - pari a € 11.579.959.



Nel grafico 7 si evidenzia che gli utenti, pur potendo partecipare all'udienza di conciliazione senza necessità di alcuna assistenza qualificata, preferiscono nel 57,6% dei casi ricorrere all'assistenza di un legale o di una associazione consumatori o di altri consulenti. Dato in netto aumento rispetto al 51,6% del 2014.

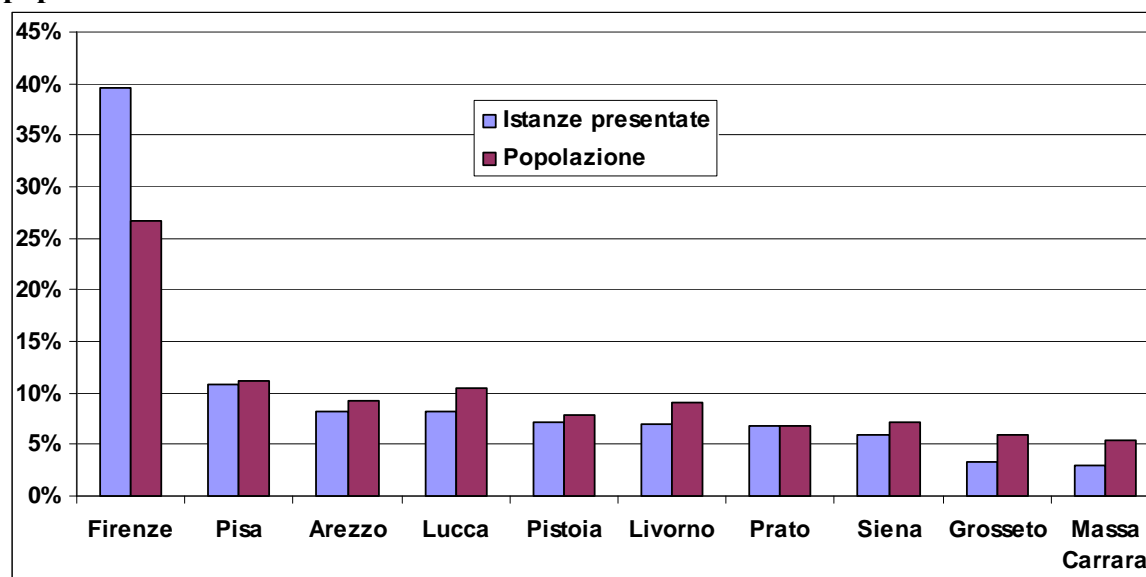
**Graf. 7 – Utenti e assistenza legale. Anno 2015**



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 (39,6% rispetto ad una popolazione pari al 26,7%), seguiti dai cittadini della provincia di Pisa (10,8% rispetto ad una popolazione del 11,2%), di Arezzo (8,2% rispetto ad una popolazione pari al 9,3%), di Lucca (8,2% di istanze contro una popolazione del 10,5%), di Pistoia (7,1% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,8%), di Livorno (7% di istanze contro una popolazione del 9,1%), di Prato (6,9% rispetto ad una popolazione del 6,7%), di Siena (5,9% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,2%), di Grosseto (3,3% rispetto ad una popolazione del 6%), e infine di Massa Carrara (3% a fronte di una popolazione del 5,4%). Come si vede, a parte l'area di Firenze 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, Livorno, Grosseto e Massa Carrara. Questi ultimi risultati confermano la difficoltà dei cittadini toscani residenti nelle aree più distanti dal capoluogo (sede del Corecom e dunque delle udienze di conciliazione) a rivolgersi al servizio di conciliazione, e la conseguente necessità di distribuire sul territorio la possibilità di accedere alla conciliazione, percorso che si è avviato nel corso del 2014 con l'inaugurazione della sede decentrata di videoconciliazione a Livorno.

**Graf. 8 – Confronto tra le istanze di conciliazione ricevute per provincia e le rispettive popolazioni residenti. Anno 2015.**


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 2015 un ulteriore aumento (+ 18,4% rispetto al 2014) che si inserisce nel trend di progressivo aumento degli ultimi 3-4 anni, arrivando a quota 945. Oltre all'aumento numerico delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, deve essere altresì evidenziato l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze. Come emerge dalla tabella sottostante, la media di istanze presentate si attesta su circa 79 istanze mensili.

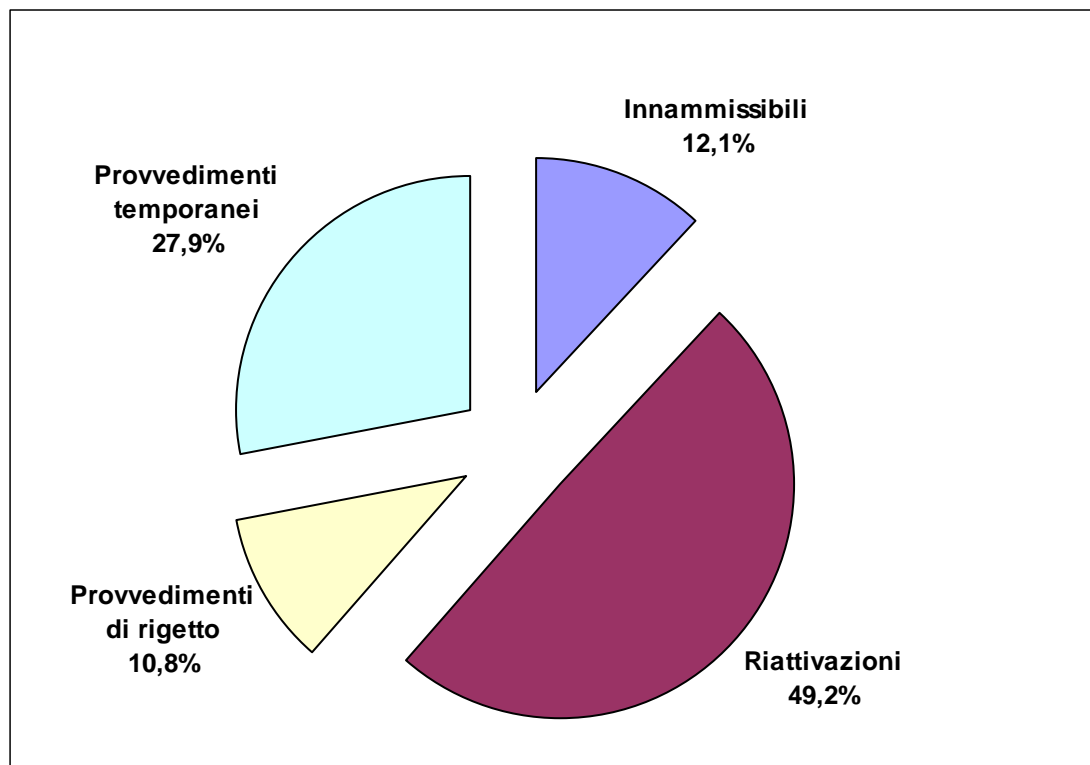
**Tabella 5 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 – 2015**

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
<b>tot. 2006-2015</b>	<b>6922</b>	<b>872</b>	<b>6050</b>	<b>3791</b>	<b>565</b>	<b>1673</b>

Fonte: Corecom Toscana

Rispetto all'anno precedente, si rileva che i provvedimenti temporanei emessi dal Corecom sono invece leggermente diminuiti e passano da 296 nel 2014 a 264 nel 2015, con un decremento del 10,8%, parimenti, le domande inammissibili passano 132 del 2013 a 107 del 2014 mentre i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, salgono da 45 a 57. Le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati scendono di poco, attestandosi a quota 287.

**Graf. 9 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2015 (%)**



Fonte: Corecom Toscana

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

Dopo tre anni di sperimentazione (2010-2012), il 2015 è stato il terzo anno in cui la gestione della delega relativa alla definizione delle controversie è divenuta a regime ordinario, 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 (nel 2010 sono state presentate 404 istanze, nel 2011 436, nel 2012 627, nel 2013 949 e nel 2014 498), nel 2015 si è registrato un ulteriore calo (del 7%), scendendo a 463 istanze presentate. La principale motivazione di tale contrazione sta nel diverso rapporto organizzativo instauratosi nel corso del 2014 tra il settore delle conciliazioni e quello delle definizioni, che ha consentito una maggiore armonizzazione dell'azione amministrativa dell'ufficio, convogliandola verso il comune obiettivo

di razionalizzazione e di più attenta gestione delle udienze di conciliazione da parte dei conciliatori.

Ciò posto, pur sottolineando il gran dispendio di energie da parte di tutto il personale addetto al settore delle Definizioni sul versante del perseguimento delle transazioni, sia durante le udienze di discussione sia al di fuori di queste (attesa la materiale impossibilità di definire con provvedimento la totalità delle istanze pervenute), rimane tuttavia alto, in rapporto alle risorse da dedicare alla redazione dei provvedimento 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 2015 sono stati 200, con un aumento esponenziale pari al 257% rispetto al 2014, quando sono stati 56.

La diminuzione del numero di richieste di definizione ha trovato speculare riflesso sul fronte dei c.d. GU5, in quanto le istanze pervenute sono diminuite di circa il 51% rispetto al 2014, per un totale di 17. I provvedimenti temporanei adottati nel 2015 sono stati 6 a fronte dei 17 adottati nel 2014.

### 3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione all'anno 2015, si riportano i seguenti dati:

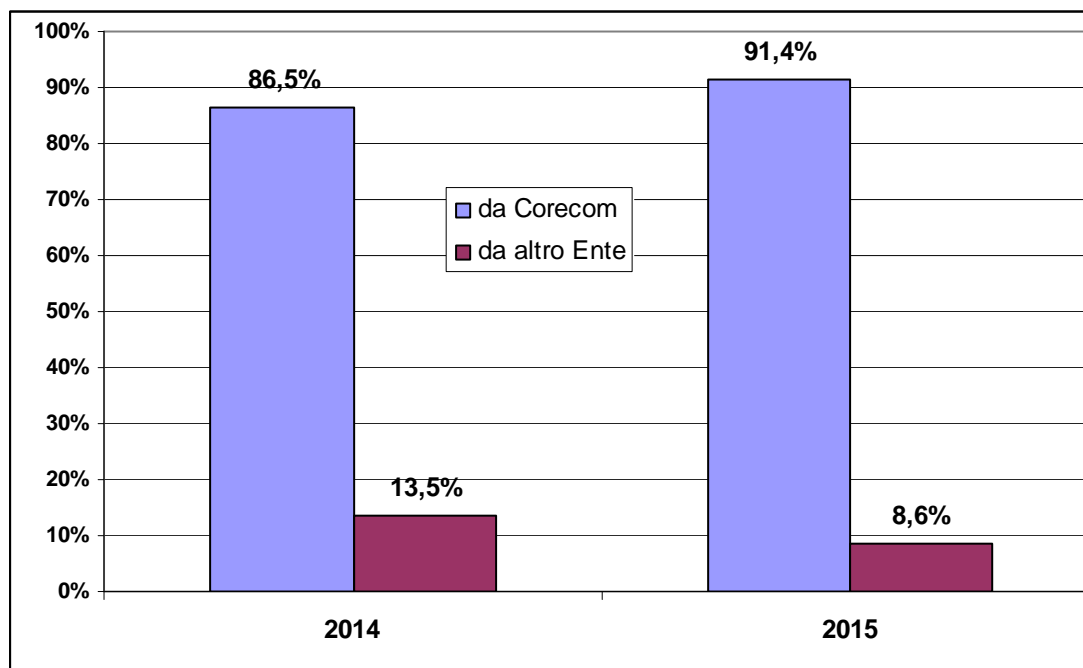
<b>A) Istanze di definizione pervenute</b>	<b>463</b>
A1) Inammissibilità (compreso improcedibilità)	72
A2) Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	125
<b>B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [ <math>\sum</math> B1) + B2) ]</b>	<b>202</b>
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	171
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	31
<b>C) Provvedimenti decisori [ <math>\sum</math> C1) + C2) ]</b>	<b>200</b>
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	26
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	174
Tempi medi di svolgimento del procedimento di definizione	256
<b>D) Istanze di provvedimenti temporanei</b>	<b>17</b>
D1) Inammissibilità	2
D2) Istanze accolte dall'operatore	7
D3) Rigetto dell'istanza	2
D4) Provvedimenti temporanei adottati	6
Con riferimento all' <i>item C</i> ) - Valore medio in € dei provvedimenti decisori	1750 €

#### 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: 423 istanze (pari al 91,4%) sono state precedute dal tentativo di conciliazione svoltosi presso il Corecom Toscana, mentre 40 istanze (pari all'8,6%) sono state precedute da un tentativo svolto presso altro ente (CCIAA o Conciliazione paritetica).

Dal confronto con i dati relativi al 2014 emerge un aumento della forbice tra le due diverse fonti di provenienza.

**Graf. 1 – Provenienza delle istanze di definizione: anno 2014 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 ulteriore calo percentuale, rispetto al 2014, delle istanze promosse nei confronti di Vodafone Omnitel, passate dal 19,7% del 2014 al 15,8% del 2015, che, sommate a quelle relative all'operatore ex Teletu (ora incorporato in Vodafone), ammontano complessivamente al 16,9%, riallineandosi così rispetto agli altri tre maggiori operatori, Telecom Italia, H3G e Fastweb. Telecom Italia è rimasta sostanzialmente invariata al 19,9%, H3G sale dal 5,8% del 2014 al 18,6% del 2015, mentre Fastweb scende dal 19,5 del 2014 al 16% del 2015.

<b>ISTANZE PRESENTATE NEL 2015 SUDDIVISE PER OPERATORE</b>		
<b>Operatore</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Telecom Italia S.p.A.	92	19,9%
H3G S.p.A.	86	18,6%
Fastweb S.p.A.	74	16,0%
Vodafone Italia S.p.A.	73	15,8%
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	51	11,0%
Sky Italia S.r.l.	17	3,7%
BT Italia S.p.A.	11	2,4%
Optima Italia S.p.A.	9	1,9%
Terra S.p.A.	7	1,5%
Tiscali Italia S.p.A.	5	1,1%
Ultracom Inc.	5	1,1%
Vodafone Omnitel B.V. (ex TeleTu)	5	1,1%
Ambrogio S.r.l.	4	0,9%
Aton Communication Italia s.r.l.	3	0,6%
Antea Srl	2	0,4%
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.	2	0,4%
Infracom Italia S.p.A.	2	0,4%
Intrred Telecomunicazioni S.p.A.	2	0,4%
Mediaset Premium S.p.A. (ex R.T.I. S.p.A)	2	0,4%
Terrecablate reti e servizi SRL	2	0,4%
Antennago S.r.l.	1	0,2%
DigiTel Italia S.p.A.	1	0,2%
Italiacom.net S.R.L.	1	0,2%
MC LINK s.p.a.	1	0,2%
Siportal S.r.l.	1	0,2%
T. & T. Tecnologie e Telecomunicazioni S.r.l.	1	0,2%
Terra S.p.a. (ex Fly net)	1	0,2%
Toscocom by Antea s.r.l.u.	1	0,2%
UltraCALL Inc.	1	0,2%
<b>Totale:</b>	<b>463</b>	

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

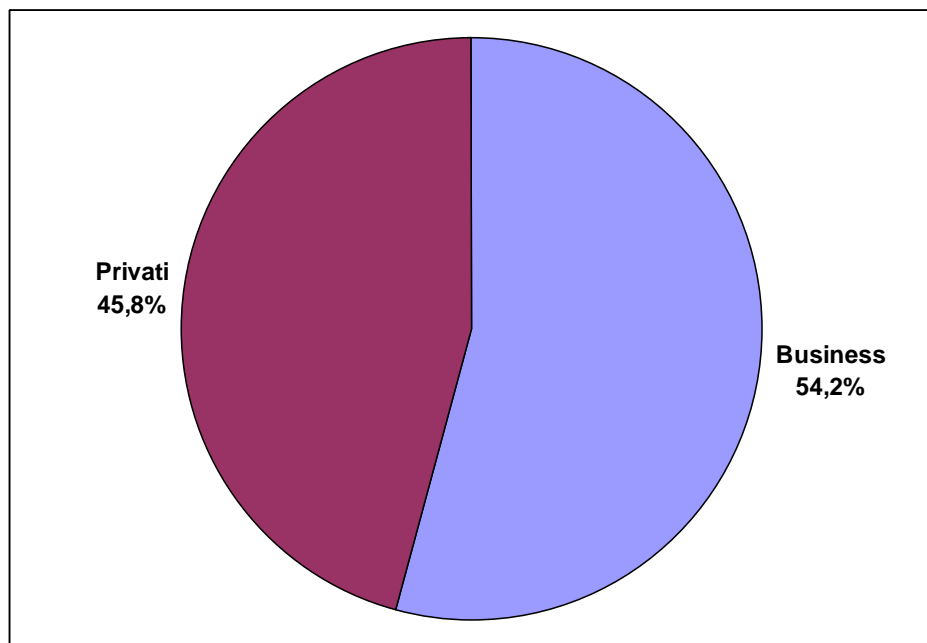
#### ISTANZE GU14 PRESENTATE NEL 2015 SUDDIVISE PER PROVINCIA

Provincia	Valore assoluto	Valore %
Firenze	172	37,1%
Lucca	55	11,9%
Pisa	51	11%
Arezzo	37	8%
Livorno	37	8%
Prato	35	7,6%
Pistoia	32	6,9%
Siena	27	5,8%
Grosseto	6	1,3%
Massa - Carrara	5	1,1%
Altre	5	1%

**Graf. 2 – Istanze GU14 presentate nel 2015 suddivise per tipologia di utenza**

Business: n. 251 (pari al 54,2%)

Privata: n. 212 (pari al 45,8%)



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

Il maggior numero di istanze UG, GU5 e GU14 pervenute nel 2015 e l'arretrato di istanze UG da gestire accumulato nel corso degli ultimi due anni ha fatto sì che nel corso del 2015 sia stato dedicato dall'Ufficio un impegno organizzativo ancora più rilevante, anche se il turn-over in termini di personale assegnato alle attività di risoluzione delle controversie è stato così frequente e impattante (4-5 unità di personale acquisite in diversi momenti dell'anno in sostituzione di altre che hanno lasciato il settore per trasferirsi presso altre strutture del Consiglio regionale) da determinare alcune criticità in termini di tempo e risorse impiegate nella formazione e di conseguente rallentamento di alcuni processi per la comprensibile non immediata operatività dei nuovi colleghi.

Per quanto riguarda lo specifico versante delle definizioni, la modalità organizzativa dell'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 (come è noto, creatosi in gran parte per le mancate comparizioni di Vodafone/Teletu alle udienze, sia di conciliazione che di definizione), come evidenziato dal gran numero (200) di provvedimenti decisori adottati nel corso dell'anno in esame.

Come già evidenziato nella relazione relativa all'anno 2014, rimane estremamente attuale il fenomeno della presenza di un'alta percentuale di istanze (sia UG che GU14) che, pur 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. Al punto che il CoReCom si è trovato, anche nel corso del 2015, a dover rigettare, con proprio provvedimento, un'alta percentuale di istanze proprio per la loro sostanziale approssimazione ed indeterminazione. Al riguardo, tuttavia, ci auguriamo che le annunciate modifiche regolamentari che potrebbero essere a breve apportate da Agcom con riferimento alle delibere 173/07/CONS e 73/11/CONS, saranno idonee e sufficienti a risolvere la problematica esposta.

Si segnala, altresì, la presenza di una percentuale molto rilevante di istanze sia di conciliazione che di definizione che configurano la proposizione di "liti temerarie" o, comunque, infondate e pretestuose, avanzate anche per importi irrisori che sembrano non giustificare la spesa pubblica necessaria per gestire tali procedimenti. Tali tipologie di istanze sono in diversi casi ricollegabili al fenomeno, non certo scoraggiato dalla gratuità e dalla facilità di accesso alle procedure, della presentazione di centinaia di istanze all'anno da parte di variamente denominati "consulenti" per conto di titolari di utenze business o consumer, che vengono rappresentati in udienza da questi soggetti. A tali situazioni si auspica che, almeno in parte, possa essere posto rimedio attraverso il costituendo "sistema ODR" (Online Dispute Resolution), che conterà di una piattaforma informatica, istituita e gestita direttamente da Agcom, attraverso la quale verrebbero trattate, con modalità automatiche ed online, conciliazioni/risoluzioni di controversie di valore modesto e/o inerenti fattispecie relativamente semplici.





**ALLEGATO 1**  
**RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2015**



**Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2015**

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
<b>Capitolo 2506</b> <b>CORECOM - Spese per piccola rappresentanza</b>	<b>€750,00</b>	<b>€664,90</b>	<b>€85,10</b>
Attività di rappresentanza del Presidente		€ 664,90	
<b>Capitolo 3101</b> <b>CORECOM - Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom</b>	<b>€139.104,44</b>	<b>€139.100,45</b>	<b>€3,99</b>
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.		€ 137.506,44	
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.		€ 1.594,01	
<b>Capitolo 3102</b> <b>CORECOM - Missioni componenti Corecom</b>	<b>€6.800,00</b>	<b>€6.701,49</b>	<b>€98,51</b>
Rimborso spese di missione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.		€ 6.701,49	
<b>Capitolo 3103</b> <b>CORECOM - Spese per l'attuazione del piano di attività</b>	<b>€114.000,00</b>	<b>€102.994,67</b>	<b>€11.005,33</b>
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2015 affidato alla Soc. CARES Srl di Pavia		€ 2.466,69	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Seconda tranche		€ 4.026,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "La famiglia nell'era digitale: i protagonisti si raccontano"		€ 3.240,00	
Convenzione con l'Università di Firenze per la realizzazione del progetto informativo "La ridefinizione della notizia: come i media digitali stanno cambiando il giornalismo toscano"		€ 18.300,00	

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</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" Seconda tranche		16.470,00	
Progetto "40 spot per la Toscana 2014: comunicare il lavoro": assegnazione di premi ai migliori messaggi radiofonici e televisivi sul tema dell'occupazione.		€ 19.530,00	
Premio "Un logo per l'Osservatorio Nazionale Internet@Minori"		€ 2.712,50	
Progetto "Toscana in Spot. 2015: Internet e minori" assegnazione di premi ai migliori messaggi televisivi e radiofonici sul il tema della sensibilizzazione del pubblico più giovane su rischi e opportunità offerti da Internet		€ 11.718,00	
Servizio di hosting e dominio del sito del Corecom Italia affidato alla soc. Seeweb Srl di Frosinone		€ 171,48	
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		€ 21.960,00	
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"		€ 2.400,00	
<b>Capitolo 3104 CORECOM - Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre</b>	<b>€5.015,00</b>	<b>€1.870,00</b>	<b>€3.145,00</b>
Convegno del 26 marzo 2015 "Il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di telecomunicazioni" Servizio di ristorazione affidato alla soc. Cavour Srl di Firenze		€ 1.870,00	
<b>Capitolo 3106<sup>1</sup> CORECOM - Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Art. 30 L.R. 22/02)</b>	<b>€ 455.861,25</b>	<b>€ 135.617,80</b>	<b>€ 320.243,45</b>
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sul rispetto degli obblighi in materia di programmazione, pubblicità, garanzie dell'utenza e pluralismo politico-sociale nelle trasmissioni tv per l'anno 2015 affidato alla Soc. CARES Srl di Pavia		€ 11.685,31	

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

€142.675,64	fondi AGCOM 2015
€313.185,61	residui da esercizi pregressi

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
Servizio Procedura Concilia suite anno 2015 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti affidato alla Soc. Infocamere		€ 13.163,80	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti affidato al R.T.I. Antich/Foti		€ 47.829,69	
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 2015		€ 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" Seconda tranche		€ 2.684,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "La famiglia nell'era digitale: i protagonisti si raccontano"		€ 2.160,00	
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" Seconda tranche		€ 10.980,00	
Progetto "Toscana in Spot. 2015: Internet e minori" assegnazione di premi ai migliori messaggi televisivi e radiofonici sul il tema della sensibilizzazione del pubblico più giovane su rischi e opportunità offerti da Internet		€ 7.812,00	
Servizio di monitoraggio della rappresentanza e rappresentazione delle donne nei telegiornali delle TV locali toscane affidato alla Soc. CARES Scrl di Pavia		€ 7.808,00	
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		€ 14.640,00	
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"		€ 13.600,00	
Contributo AVCP per svolgimento gara per il servizio di monitoraggio delle emittenti locali per gli anni 2016-2017-2018		€ 30,00	
Contributo AVCP per svolgimento gara per il servizio di conciliazione per gli anni 2016-2017-2018		€ 225,00	

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
<p><b>Capitolo 3108</b>  <b>CORECOM - Incarichi per prestazioni professionali studi e consulenze per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni</b></p>	<p><b>€30.000,00</b></p>	<p><b>€28.000,00</b></p>	<p><b>€2.000,00</b></p>
<p>Svolgimento delle attività di definizione amministrativa delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti. Incarico di prestazione di opera intellettuale affidato agli Avvocati Raffaele Cioffi e Benedetta Cappelli</p>		<p>€28.000,00</p>	

## INDICE

### 1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

### 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2015

- 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 2015

- 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 2015
- 3.5 La definizione delle controversie: il terzo anno di gestione a regime dopo il triennio sperimentale

### ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2015





## **QUADRO GENERALE**



## 1. Quadro generale

### 1.1 Premessa

Con il 2015 si porta a compimento il terzo anno compiuto di attività per il nuovo Comitato, insediatosi il 4 maggio 2012. Il programma di attività 2015 è stato approvato dal Consiglio regionale il 4 novembre 2014, mentre il programma di attività 2016 è stato approvato il 3 novembre 2015.

Il 16 ottobre 2014 il Presidente del Corecom Toscana, Sandro Vannini, è stato eletto dal Coordinamento dei Presidenti dei Corecom come Coordinatore nazionale, con un inevitabile aumento dei carichi di lavoro e degli impegni istituzionali per tutto il 2015 dello stesso Presidente, di un funzionario della struttura, indicato come segretario del Coordinamento, e di altre due unità di personale, con compiti di segreteria, gestione del sito web e del profilo Facebook del Coordinamento.

Il 2015 ha quindi visto la prosecuzione delle attività proprie, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.

Le sedute svolte dal Comitato sono state 16, con la produzione di ben 183 delibere (+321% rispetto al 2014).

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala un'ulteriore crescita delle istanze di conciliazione presentate, con il 3,5% in più rispetto all'anno precedente, e un totale di istanze accolte pari a 6.093. Le pratiche concluse sono salite a 5.622, con un aumento del 15,5% e una percentuale di accordi tra le parti del'84,1%.

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

## 1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2015 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari ad € 438.345,08.

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2015.

La struttura di supporto al Corecom ha fatto parte fino al 30 novembre 2015 del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche, assistenza al Difensore civico, al Corecom, all'Autorità per la partecipazione, al CAL e alla COPAS", mentre dal 1 dicembre 2015, nell'ambito di una più generale riorganizzazione della Direzione del Consiglio regionale, è passata nel Settore "Comunicazione, editoria, URP e sito web. Assistenza al Corecom", struttura organizzativa posta sotto la responsabilità di una nuova Dirigente.

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

- un funzionario di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa Complessa;
- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa Organica;
- una funzionaria di categoria D per la funzione delegata dall'Agcom relativa alle attività di monitoraggio;
- un funzionario di categoria D per l'attività di comunicazione e par condicio fino a settembre 2015, data dalla quale è passato alle attività di conciliazione;
- un collaboratore di categoria C per la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione.

Per l'ufficio conciliazioni sono stati impiegati:

- due funzionarie di categoria D titolari di Posizione Organizzativa di Presidio;
- da settembre a dicembre 2015, due funzionarie di categoria D, di cui una titolare di Posizione Organizzativa di Presidio;
- una funzionaria di categoria D;
- una funzionaria di categoria D a tempo parziale 83,33%;
- due collaboratrici di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- da ottobre a dicembre 2015 una ulteriore collaboratrice di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni;
- una collaboratrice di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze - GU5.

Per l'ufficio definizione delle controversie sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa Complessa;
- una funzionaria di categoria D titolare della Posizione Organizzativa di Presidio;
- da gennaio ad agosto 2015 una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa di Presidio;
- da gennaio ad agosto 2015 una funzionaria di categoria D;
- due collaboratori di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

# **RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2015**



## 2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2015

Nel 2015 il Comitato si è riunito 16 volte e ha prodotto 183 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 2015 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per le elezioni regionali e comunali del 31 maggio, ammettendo complessivamente 101 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 2015***

Nel 2015 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato la campagna per le elezioni regionali e comunali del 31 maggio 2015 (con successivo turno di ballottaggio il 14 giugno), che hanno coinvolto tutta la regione, oltre al rinnovo di 9 amministrazioni comunali.

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. Nel complesso, le domande presentate nel 2015 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG trasmessi in occasione delle consultazioni del 31 maggio sono state n. 47 per le elezioni regionali, di cui 38 tv e 9 radio, e n. 25 per le elezioni comunali, di cui 23 tv e 2 radio. Il rimborso complessivo è stato di € 84.791,44 di cui € 63.045,04 per le emittenti televisive ed € 21.746,40 per quelle radiofoniche.



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

È questa una funzione che viene svolta per il Ministero delle Comunicazioni. Sulla base della documentazione presentata dalle emittenti televisive locali della Toscana che intendono chiedere i contributi previsti dall'art. 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, e successive modifiche e integrazioni, l'ufficio svolge 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 20 febbraio 2015 con la Delibera Corecom n. 31 è stata approvata la graduatoria definitiva relativa al bando per l'anno 2014, che è stato emanato con decreto ministeriale del 7 agosto 2014 e per il quale sono state presentate n. 29 domande di ammissione.

Il 9 ottobre 2015 sulla GURI n. 235 è stato pubblicato il decreto ministeriale del 6 agosto 2015 relativo al bando per l'anno 2015, per il quale hanno presentato domanda n. 26 soggetti. La fase istruttoria è attualmente in corso di svolgimento.

## **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 trasmessa all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale in vista del rinnovo delle convenzioni con le tv locali per la produzione e messa in onda delle trasmissioni di comunicazione istituzionale. A seguito di alcune segnalazioni di operatori di rete e fornitori di Servizi Media Audio Visivi, il Corecom ha chiesto all'Ispettorato un aggiornamento della mappatura, che sarà presumibilmente disponibile entro il mese di febbraio 2016.

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

L'8 dicembre 2015 il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università di Firenze ha consegnato il report conclusivo dell'indagine dal titolo "La ridefinizione della notizia: come i media digitali stanno cambiando il giornalismo toscano", seconda fase del censimento delle testate online della Toscana. L'indagine, realizzata in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Toscana e l'Associazione Stampa Toscana, è stata approvata dal Comitato con la Delibera n. 182 del 9 dicembre 2015 e sarà presentata pubblicamente nel corso del 2016.

### ***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 2015, 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 Livorno nelle scuole: Liceo Statale “Cecioni”, I.S.I.S. “Niccolini Palli”, Scuola Secondaria di 1° “G. Borsi”, Scuola Secondaria di 1° “G. Pazzini”, Istituto Superiore “Vespucchi-Colombo” e Istituto Comprensivo “Don Roberto Angeli, a Firenze presso l’Istituto Comprensivo Pieraccini, a Bagno a Ripoli nella Scuola Secondaria “Redi”, a Piombino nel Liceo Artistico “Leon Battista Alberti”, a Grosseto presso la Scuola Secondaria Dante Alighieri, nelle Scuole Secondarie di Santa Fiora, Roccalbegna e Semproniano (GR), ad Arezzo nell’Istituto Comprensivo Piero della Francesca, a Borgo a Buggiano (PT) presso l’Istituto comprensivo Salutati Cavalcanti e ad Aulla (MS) nel Liceo Classico “Giacomo Leopardi”.

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 sei comunicati stampa e a diversi servizi televisivi. I servizi informativi relativi agli interventi nelle diverse scuole, realizzati direttamente dagli uffici, sono stati resi disponibili sul canale YouTube del Corecom Toscana.

### ***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.

Il 6 febbraio 2015, nel corso di una conferenza stampa, è stato presentato il vincitore del concorso “Un logo per l’Osservatorio”, selezionato attraverso un bando rivolto a giovani grafici fino a 40 anni. Il logo sarà l’immagine distintiva che accompagnerà tutte le iniziative dell’Osservatorio.

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”.

I primi tre workshop gratuiti, 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, si sono svolti presso l’Istituto degli Innocenti nelle date 29 ottobre, 11 novembre (primo ciclo), 16 e 26 novembre (secondo ciclo) e 27 novembre e 9 dicembre (terzo ciclo).

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 quattro comunicati stampa, con un’ampia copertura di quotidiani e televisioni locali.

La programmazione delle attività di formazione proseguirà nel 2016, con la previsione di quattro cicli nel I semestre e altri quattro cicli nel II 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 due monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom su una settimana campione nell'ottobre 2012 e su un campione di 13 emittenti televisive registrate nell'ottobre 2013, nel 2015 sono stati inviati all'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale i risultati del monitoraggio 2014.

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

Il monitoraggio sulla "Famiglia nell'era digitale" è proseguito nel 2015 con la tematizzazione su "I protagonisti si raccontano", per indagare la rappresentazione sociale del bambino, la percezione del proprio lavoro da parte degli insegnanti, le modalità di utilizzo delle tecnologie da parte dei minori sia nel contesto scolastico che nel tempo libero. I risultati del monitoraggio sono stati consegnati nel febbraio 2016.

### ***Toscana in spot. 2015: Internet e minori***

In coerenza con lo spiccato orientamento del Corecom Toscana sul tema della tutela dei minori nei confronti delle nuove tecnologie digitali, nell'ambito delle attività dell'Osservatorio nazionale "Internet e minori", il 15 giugno 2015 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso "Toscana in spot. 2015: Internet e minori", con scadenza il 13 luglio. Il bando intendeva premiare i 4 migliori spot televisivi e i 4 migliori spot radiofonici realizzati sul tema del rapporto tra minori e nuove tecnologie.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 14 settembre 2015, alla presenza dei rappresentanti del Corecom e della Presidente dell'Istituto degli Innocenti, e sono stati inseriti sul canale Youtube del Corecom Toscana.

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

Il 26 e 27 marzo 2015 il Corecom Toscana ha organizzato la prima edizione del seminario biennale "Il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di telecomunicazioni", dedicato a un approfondimento sul ruolo delle tecnologie informatiche nella risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione..

Alle due giornate del seminario, accreditato come evento formativo per l'ordine degli avvocati, hanno partecipato circa 180 persone, con la presenza di rappresentanti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, altri Corecom, avvocati, rappresentanti dei gestori di telefonia.

La biennialità del seminario, alternato ad un'analogha iniziativa del Corecom della Valle d'Aosta, prevede una seconda edizione nel 2017.

### **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.

Per tutto il 2015, a seguito dell'incarico di Coordinamento della Conferenza nazionale dei Presidenti Corecom da parte del Presidente Vannini, sono stati gestiti e aggiornati il sito web [www.corecomitalia.it](http://www.corecomitalia.it) e il profilo Facebook del Coordinamento.

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

**RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ  
DELEGATE SVOLTE NEL 2015**



### **3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2015**

#### **3.1 Premessa**

Nel 2015 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 nuove deleghe 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 2015 si è concluso il monitoraggio, iniziato l'anno precedente, dell'**annualità 2014** notificando 6 atti di contestazione ed inviando i relativi fascicoli con le proposte di sanzione all'Autorità.

E' stato anche avviato e concluso quello relativo al 2015 confermando il recupero del ritardo e rispettando i tempi, sia quelli relativi all'avvio del procedimento, sia quelli richiesti da Agcom per lo svolgimento delle attività delegate.

Relativamente al campione 2015, sono state monitorate complessivamente 13 emittenti, per 24 h per 7 giorni, per le aree: *obblighi di programmazione, pubblicità, garanzia dell'utenza e pluralismo*. I fascicoli con le relative proposte di sanzione sono stati tutti inviati ad Agcom. Sono state notificate complessivamente 12 contestazioni, tutte riguardanti violazioni riferite all'area della pubblicità.

E' stato svolto, inoltre, un monitoraggio su segnalazione riferito ad una emittente e relativo all'area pubblicità che ha portato alla sua archiviazione.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale come previsto dalla legge regionale 11 maggio 2011 n. 19, recante Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana, che prevede che il Corecom svolga un monitoraggio finalizzato a verificare nella programmazione delle emittenti, in particolare nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Il Rapporto sul campione 2013 è stato oggetto di presentazione in sede di riunione dell'Osservatorio regionale sulla sicurezza stradale ed è stato concluso il monitoraggio relativo all'annualità 2014.

#### **3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione**

Nel corso del 2015 sono pervenute agli uffici 56 richieste di nuova iscrizione e 20 richieste di cancellazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 275 procedimenti di cancellazione d'ufficio.

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

Editoria	26
Editoria elettronica	19
Radiodiffusione sonora e televisiva	0
Produttori/distributori di programmi	2
Concessionarie di pubblicità	2
Agenzie di stampa	0
Servizi di comunicazione elettronica	13
Operatori di rete	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	2
Fornitori di servizi interattivi	0

Nel 2015 è stato avviato un processo 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.

A tutt'oggi permane il fatto che il sistema non consente agli addetti del *back office* di vedere e intervenire in tempo reale su ciò che sta facendo l'utente sul *front office*. Ciò continua a creare difficoltà nei casi in cui l'utente contatta il Corecom perché ha dei problemi a svolgere le proprie pratiche: la risposta non può essere esauriente e puntuale, in quanto basata su informazioni da manuale d'uso, seppure supportata dall'esperienza, né tantomeno immediata, in quanto spesso la questione deve essere girata agli addetti dell'assistenza informatica o degli uffici Agcom per la sua risoluzione.

### 3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2015

I dodici 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 2015 l'aumento rispetto all'anno precedente è stato del 3,7%.

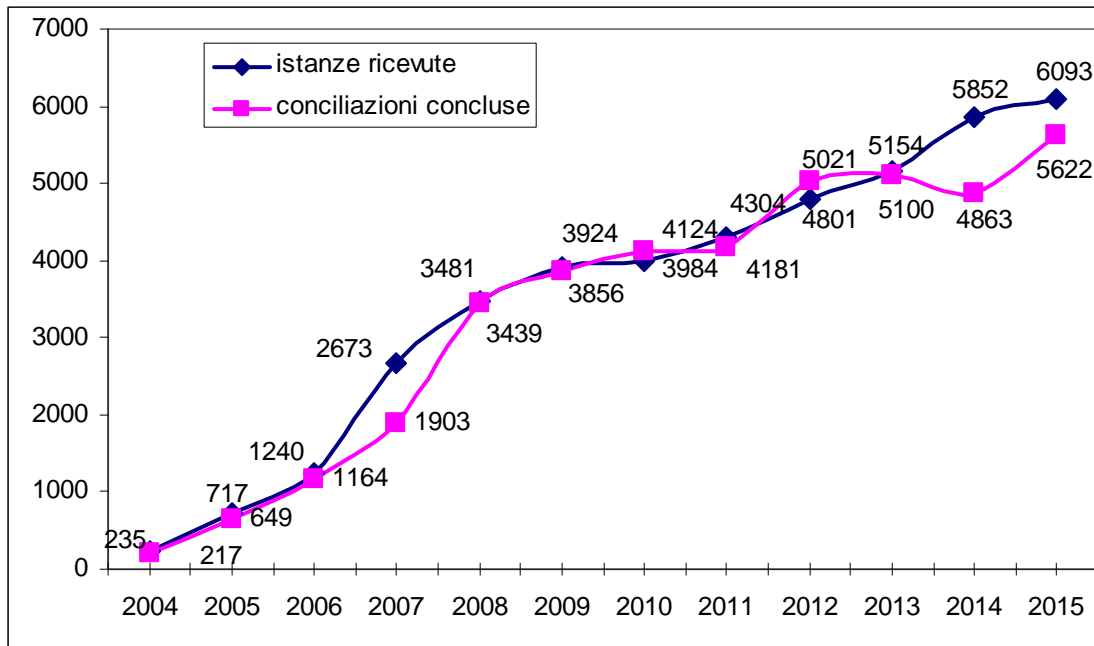
In dodici anni siamo passati da 235 istanze accolte nell'anno 2004 a 6.093 accolte nel 2015 e da 217 conciliazioni concluse a 5.622.

Come già ricordato nel paragrafo 2.3 della presente Relazione, il 26 e 27 marzo 2015 si è svolta a Firenze la prima edizione del seminario biennale sul tema delle controversie telefoniche, dedicato ad un approfondimento sull'utilizzo delle tecnologie informatiche applicate a conciliazioni e definizioni delle controversie.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2014, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'84,1%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 508.

**Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2015**



Fonte: Corecom Toscana

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze è ancora in aumento: 945 nel 2015 rispetto alle 798 dello scorso anno (+ 18%); i provvedimenti temporanei di riattivazione sono ulteriormente diminuiti dai 296 del 2014 a 264 nel 2015, con un decremento del 10,8%. A fronte dell'aumento delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, si conferma, inoltre, l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di passaggio e trasferimento delle utenze da un operatore ad un altro.



**Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 - 2015**

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
<b>tot. 2006-2015</b>	<b>6922</b>	<b>872</b>	<b>6050</b>	<b>3791</b>	<b>565</b>	<b>1673</b>

\* Istanze che hanno avuto esito positivo con il ripristino del servizio da parte del gestore

\*\* Istanze per le quali il Corecom non ritiene di dover emettere il provvedimento temporaneo

\*\*\* Istanze che hanno dato luogo a provvedimenti temporanei

Fonte: Corecom Toscana

**Tabella 2 – Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2015**

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
tot. 2015	6093	392	793	381	4056	5622
tot. 2004-2015	42372	1953	3260	5568	29358	40139

Fonte: Corecom Toscana

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

Il primo elemento da sottolineare è l'aumento delle istanze inammissibili e delle rinunce, che rappresentano complessivamente, negli undici anni di esercizio della delega, il 4,9% delle istanze concluse.

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

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso decisamente positivo, è la drastica e progressiva diminuzione numerica delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 1.122 del 2013 alle 381 del 2015. 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 2015 raggiunge oltre il 72% delle conciliazioni concluse.

**Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2015 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%
tot. 2015	3374	83,2%	36	0,9%	646	15,9%	4056	100,0%
tot. 2004-2015	22409	76,3%	256	0,9%	6688	22,8%	29353	100,0%

Fonte: Corecom Toscana

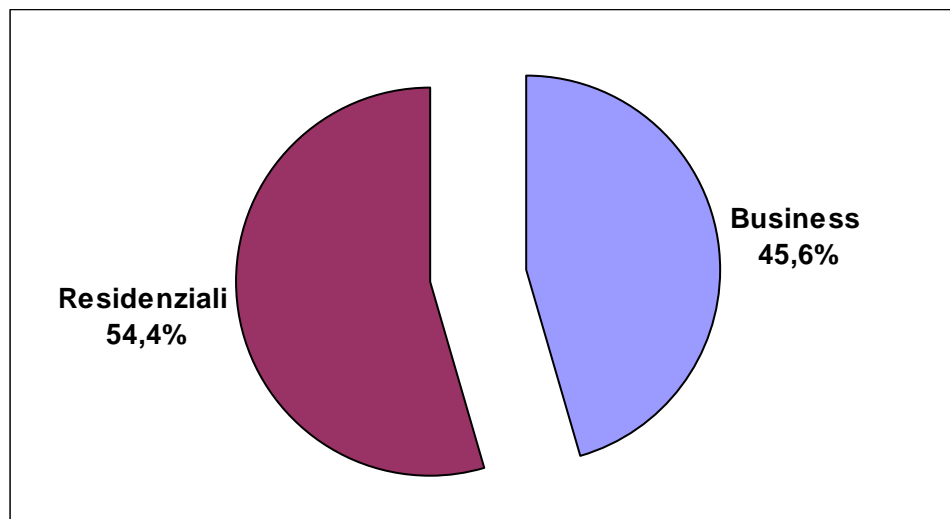
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse nei dodici anni di attività, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre il 77% di accordi. Nel solo 2015 la percentuale degli accordi è stata dell'83,2%, a cui va aggiunto lo 0,9% di accordi parziali, facendo così scendere i mancati accordi alla percentuale del 15,9%.

### 3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2015

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

Nell'anno 2015 sono complessivamente pervenute al Corecom della Toscana 6.093 richieste di tentativo di conciliazione, con un'inversione di tendenza rispetto alla natura delle utenze: il 45,6% ha riguardato utenze business (era il 55,5% nel 2014) ed il 54,4% ha riguardato utenze residenziali (era il 44,5% nel 2014) (v. Graf. 2).

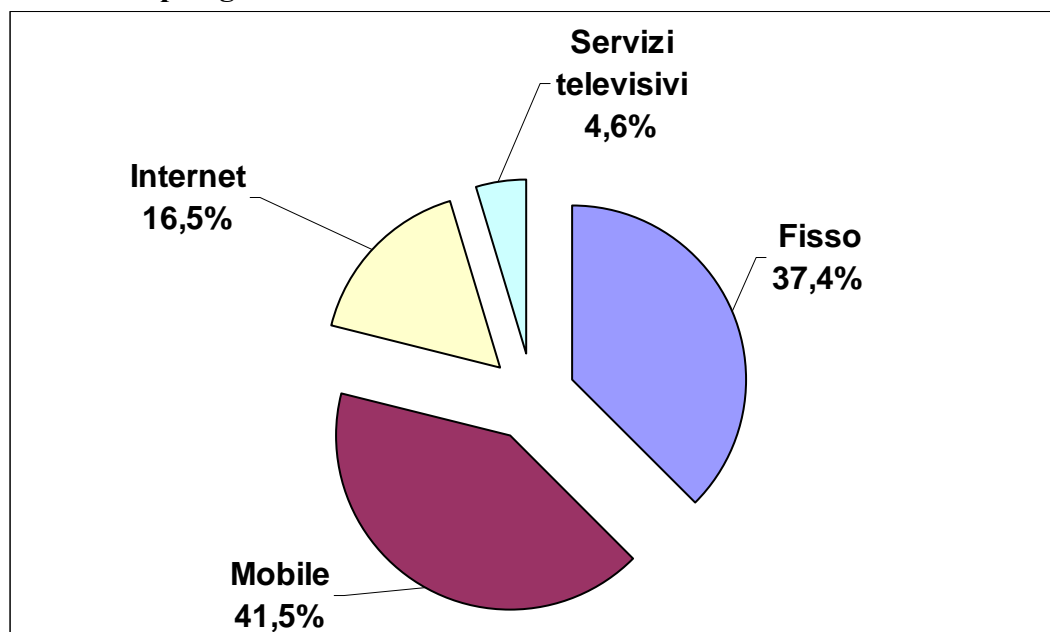
**Graf. 2 – Istanze ricevute in Toscana per tipologia di utenza. Anno 2015**



Fonte: Corecom Toscana

Inoltre, per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, nel 2015 si conferma la prevalenza delle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile, con oltre il 41% dei casi, laddove invece le istanze su servizi di telefonia fissa continuano a scendere percentualmente (37,4% nel 2015), essendo diminuite rispetto al 2013 (39,5%) e ancor più rispetto al 2012 (44,8%); contestualmente, sono in ulteriore aumento rispetto agli anni precedenti le istanze aventi ad oggetto servizi internet (dal 13,2% del 2014 al 16,5% del 2015), mentre calano le istanze concernenti controversie per servizi televisivi che passano dal 6,4% del 2014 al 4,6% del 2015.

**Graf. 3 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2015**

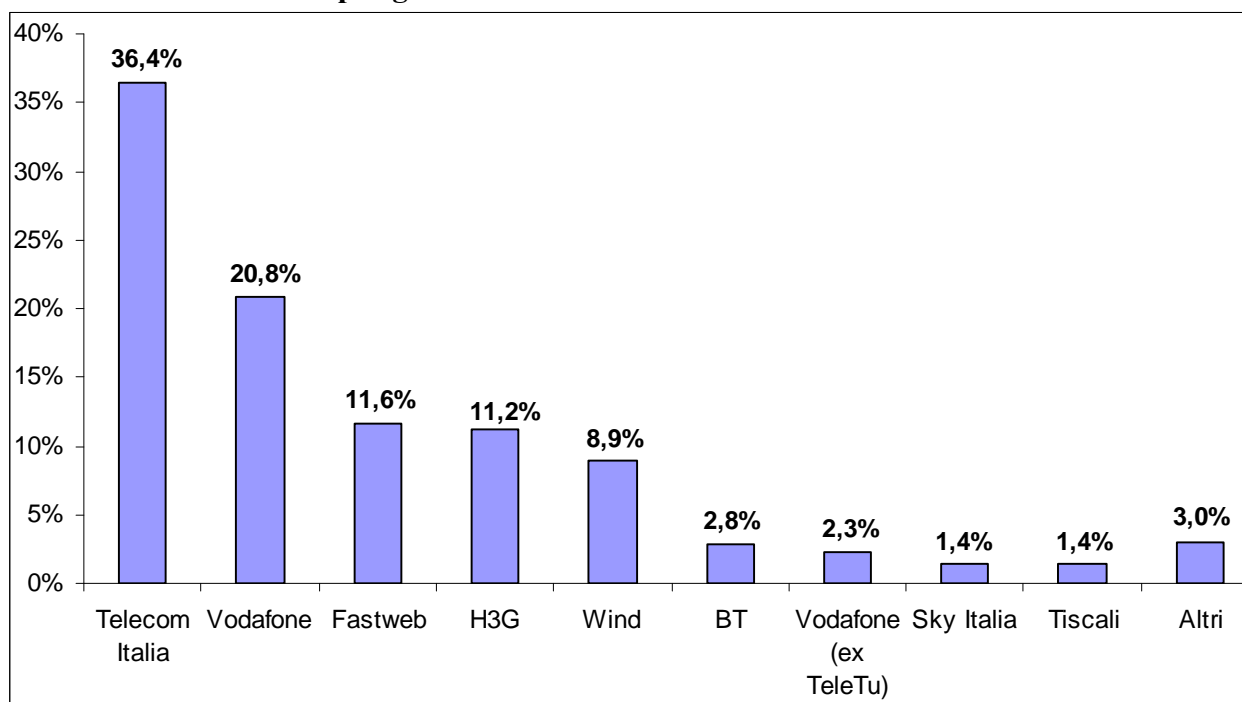


Fonte: Corecom Toscana

**Istanze accolte e conciliazioni concluse**

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2015 si distribuiscono per il 97% tra nove compagnie telefoniche, con un 3% residuale, complessivamente riferito ad altri operatori minori.

**Graf. 4 – Istanze accolte per gestore. Anno 2015**



Fonte: Corecom Toscana

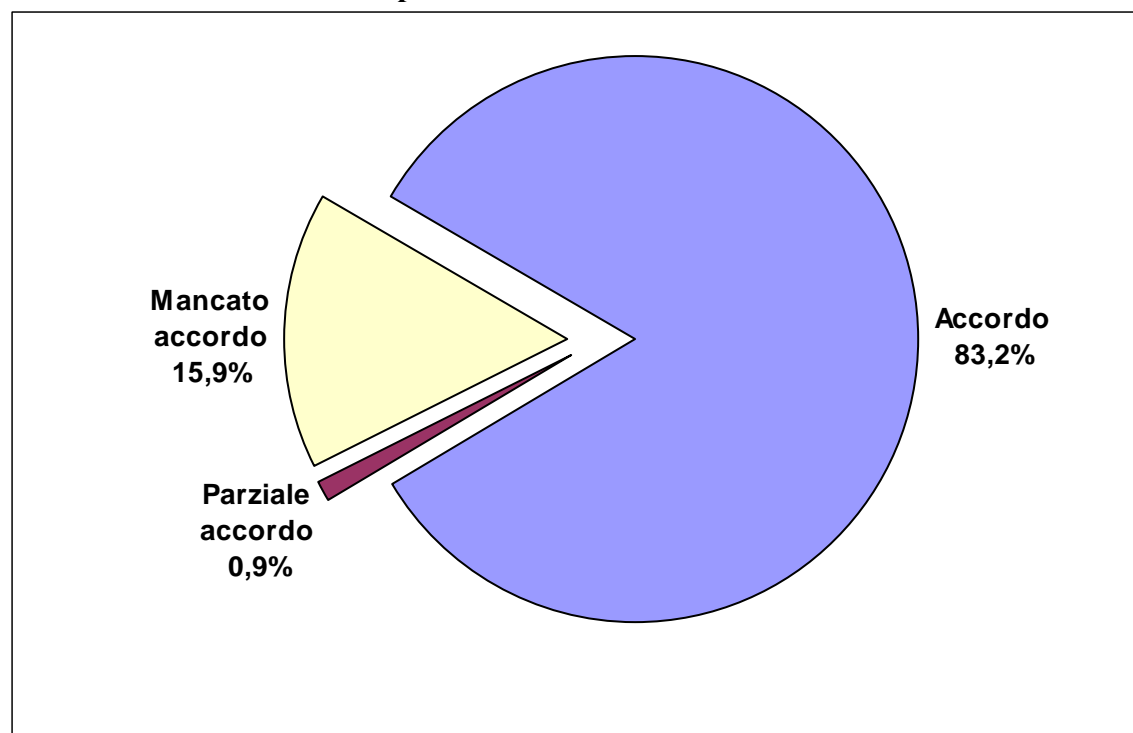
Telecom Italia risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (36,4%), con un ulteriore aumento percentuale rispetto al 2014. Al secondo posto troviamo Vodafone (comprensiva di Teletu), con un complessivo 23,1%, seguito da Fastweb (11,6%) e H3G, che sale all'11,2%; resta all'8,9% Wind. A seguire, British Telecom (2,8%), Sky (1,4%) e Tiscali (1,4%). Gli altri gestori rappresentano il 3% del totale, percentuale, questa, che ha subito un discreto calo rispetto al 2014, anno in cui essa si attestava al 4%.

### Conciliazioni svolte in base all'esito

Le udienze di conciliazione svolte, cioè quelle per le quali si è effettivamente tenuta la discussione tra le parti, sono state 4.056.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti è nel 2015 particolarmente positivo, raggiungendo, tra accordi pieni e parziali, l'84,1%. A questi si aggiungono gli accordi "in itinere" o pre-conciliativi che dir si voglia, che costituiscono circa il 14,1% del totale delle istanze concluse (+ 3% rispetto al 2014); 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 2015**



Fonte: Corecom Toscana

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

Nella Tabella 4 si sintetizza l'oggetto del contenzioso per singolo operatore delle conciliazioni concluse nel 2015.

Come si può rilevare, le voci più cospicue sono quelle che riguardano la Mancata/ritardata attivazione di servizi, la Sospensione del servizio, l'Attivazione di servizi non richiesti, il Traffico non riconosciuto, le Non rispettate condizioni di contratto. Anche le voci relative a Portabilità numero fisso/mobile non eseguita e a Problemi per passaggio a nuovo operatore, se sommate insieme in quanto entrambe relative, nella pratica, a problematiche di migrazione, realizzano una percentuale di un certo rilievo (11,3%).

Si specifica che le controversie aventi ad oggetto il Traffico non riconosciuto spesso riguardano la contestazione del traffico dati.

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

**Tabella 4 – Oggetto della controversia. Anno 2015**

Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
<b>Guasti non risolti nei termini o malfunzionamenti</b>	<b>306</b>	<b>5%</b>
<b>Non rispettate condizioni contratto</b>	<b>1163</b>	<b>19,1%</b>
<b>Mancata o ritardata attivazione di servizi richiesti</b>	<b>1746</b>	<b>28,7%</b>
<b>Mancato/Errato inserimento in elenco telefonico</b>	<b>37</b>	<b>0,6%</b>
<b>Sospensione del servizio</b>	<b>1428</b>	<b>23,4%</b>
<b>Attivazione/Disattivazione servizi non richiesti</b>	<b>1254</b>	<b>20,6%</b>
<b>Portabilità numero fisso/mobile non eseguita</b>	<b>367</b>	<b>6%</b>
<b>Traffico non riconosciuto</b>	<b>1198</b>	<b>19,7%</b>
<b>Problemi per passaggio a nuovo operatore</b>	<b>320</b>	<b>5,3%</b>

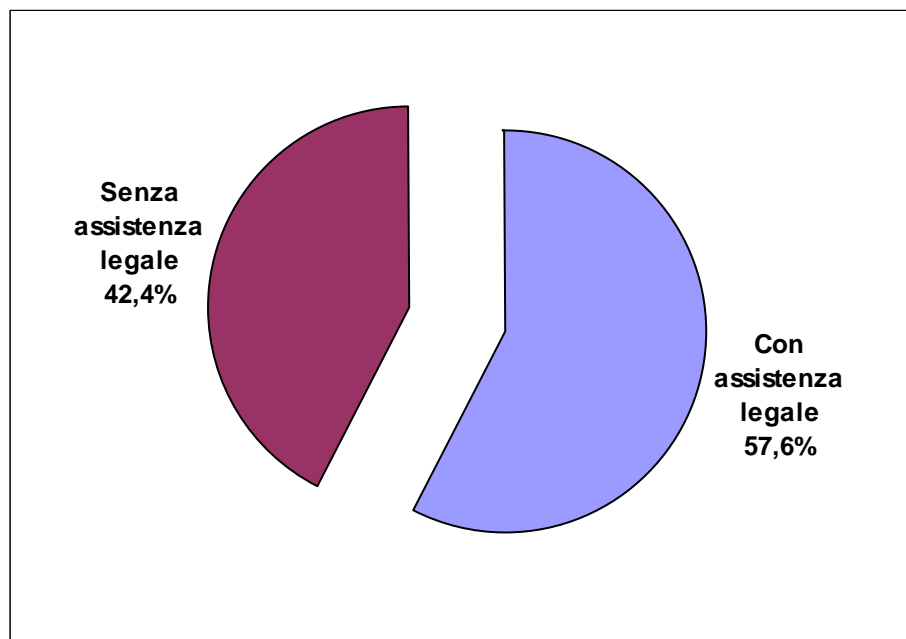
Fonte: Corecom Toscana

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

Dal punto di vista dell'entità degli importi corrisposti dai gestori per le udienze di conciliazione che si sono concluse nel 2015 con accordo, si rileva che l'importo medio è di €550 per istanza conclusa con accordo; il totale degli importi economici che attraverso il Corecom Toscana sono stati riconosciuti nel 2015 ai cittadini è di €1.854.820. Una cifra notevole, che sommata a quelle corrisposte negli anni precedenti (solo dal 2007 il dato è stato rilevato) porta ad un totale, sicuramente inferiore al dato reale - proprio per la mancanza dei dati dal 2004 al 2006 - pari a € 11.579.959.

Nel grafico 7 si evidenzia che gli utenti, pur potendo partecipare all'udienza di conciliazione senza necessità di alcuna assistenza qualificata, preferiscono nel 57,6% dei casi ricorrere all'assistenza di un legale o di una associazione consumatori o di altri consulenti. Dato in netto aumento rispetto al 51,6% del 2014.

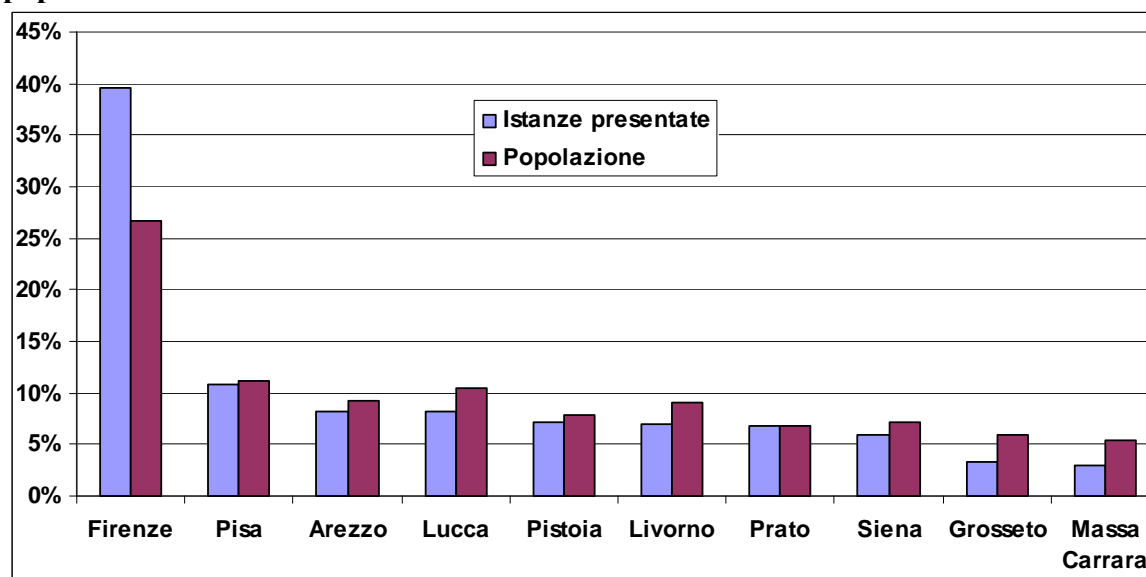
**Graf. 7 – Utenti e assistenza legale. Anno 2015**



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 (39,6% rispetto ad una popolazione pari al 26,7%), seguiti dai cittadini della provincia di Pisa (10,8% rispetto ad una popolazione del 11,2%), di Arezzo (8,2% rispetto ad una popolazione pari al 9,3%), di Lucca (8,2% di istanze contro una popolazione del 10,5%), di Pistoia (7,1% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,8%), di Livorno (7% di istanze contro una popolazione del 9,1%), di Prato (6,9% rispetto ad una popolazione del 6,7%), di Siena (5,9% di istanze rispetto ad una popolazione del 7,2%), di Grosseto (3,3% rispetto ad una popolazione del 6%), e infine di Massa Carrara (3% a fronte di una popolazione del 5,4%). Come si vede, a parte l'area di Firenze 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, Livorno, Grosseto e Massa Carrara. Questi ultimi risultati confermano la difficoltà dei cittadini toscani residenti nelle aree più distanti dal capoluogo (sede del Corecom e dunque delle udienze di conciliazione) a rivolgersi al servizio di conciliazione, e la conseguente necessità di distribuire sul territorio la possibilità di accedere alla conciliazione, percorso che si è avviato nel corso del 2014 con l'inaugurazione della sede decentrata di videoconciliazione a Livorno.

**Graf. 8 – Confronto tra le istanze di conciliazione ricevute per provincia e le rispettive popolazioni residenti. Anno 2015.**


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 2015 un ulteriore aumento (+ 18,4% rispetto al 2014) che si inserisce nel trend di progressivo aumento degli ultimi 3-4 anni, arrivando a quota 945. Oltre all'aumento numerico delle istanze di provvedimento temporaneo presentate, deve essere altresì evidenziato l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze. Come emerge dalla tabella sottostante, la media di istanze presentate si attesta su circa 79 istanze mensili.

**Tabella 5 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5). Maggio 2006 – 2015**

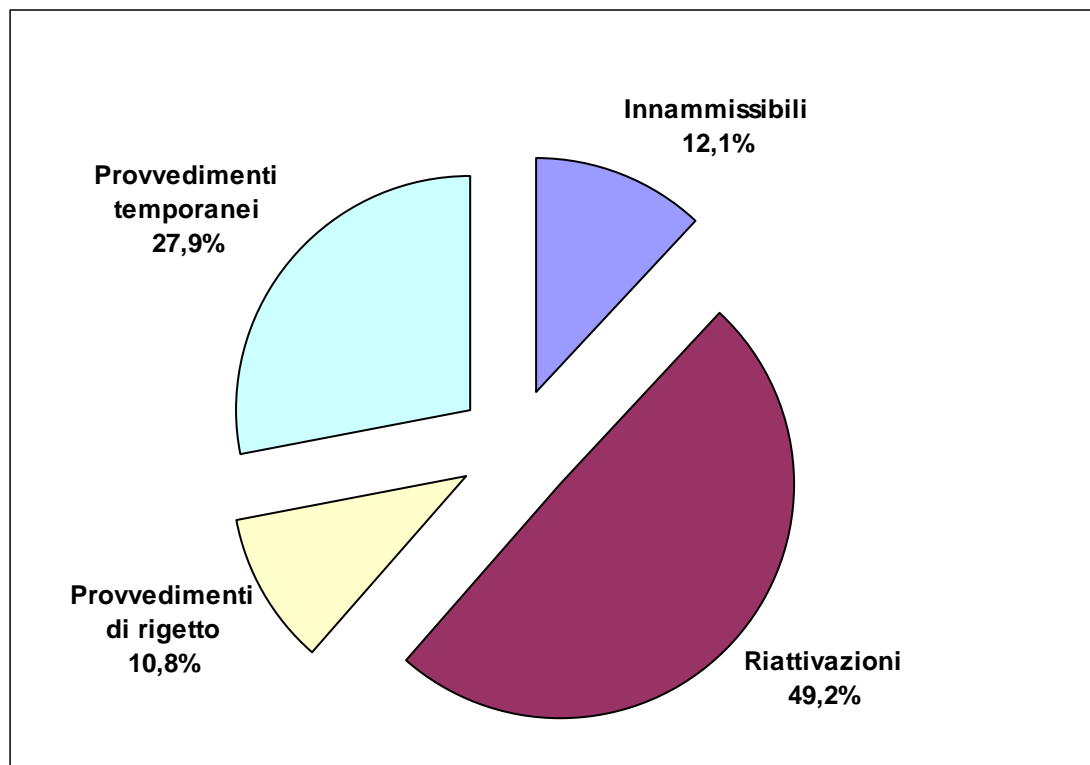
anno	Domande presentate	Inammissibili e rinunce	Richieste chiarimenti a gestori	Riattivazioni	Provvedimenti di rigetto	Provvedimenti temporanei
2006 (mag. - dic.)	174	31	143	138	2	3
2007	688	42	646	616	10	20
2008	685	115	570	438	74	57
2009	769	89	680	484	83	102
2010	736	72	664	399	81	183
2011	658	84	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
<b>tot. 2006-2015</b>	<b>6922</b>	<b>872</b>	<b>6050</b>	<b>3791</b>	<b>565</b>	<b>1673</b>

Fonte: Corecom Toscana



Rispetto all'anno precedente, si rileva che i provvedimenti temporanei emessi dal Corecom sono invece leggermente diminuiti e passano da 296 nel 2014 a 264 nel 2015, con un decremento del 10,8%, parimenti, le domande inammissibili passano 132 del 2013 a 107 del 2014 mentre i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, salgono da 45 a 57. Le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati scendono di poco, attestandosi a quota 287.

**Graf. 9 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2015 (%)**



Fonte: Corecom Toscana

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

Dopo tre anni di sperimentazione (2010-2012), il 2015 è stato il terzo anno in cui la gestione della delega relativa alla definizione delle controversie è divenuta a regime ordinario, 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 (nel 2010 sono state presentate 404 istanze, nel 2011 436, nel 2012 627, nel 2013 949 e nel 2014 498), nel 2015 si è registrato un ulteriore calo (del 7%), scendendo a 463 istanze presentate. La principale motivazione di tale contrazione sta nel diverso rapporto organizzativo instauratosi nel corso del 2014 tra il settore delle conciliazioni e quello delle definizioni, che ha consentito una maggiore armonizzazione dell'azione amministrativa dell'ufficio, convogliandola verso il comune obiettivo

di razionalizzazione e di più attenta gestione delle udienze di conciliazione da parte dei conciliatori.

Ciò posto, pur sottolineando il gran dispendio di energie da parte di tutto il personale addetto al settore delle Definizioni sul versante del perseguimento delle transazioni, sia durante le udienze di discussione sia al di fuori di queste (attesa la materiale impossibilità di definire con provvedimento la totalità delle istanze pervenute), rimane tuttavia alto, in rapporto alle risorse da dedicare alla redazione dei provvedimento 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 2015 sono stati 200, con un aumento esponenziale pari al 257% rispetto al 2014, quando sono stati 56.

La diminuzione del numero di richieste di definizione ha trovato speculare riflesso sul fronte dei c.d. GU5, in quanto le istanze pervenute sono diminuite di circa il 51% rispetto al 2014, per un totale di 17. I provvedimenti temporanei adottati nel 2015 sono stati 6 a fronte dei 17 adottati nel 2014.

### 3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione all'anno 2015, si riportano i seguenti dati:

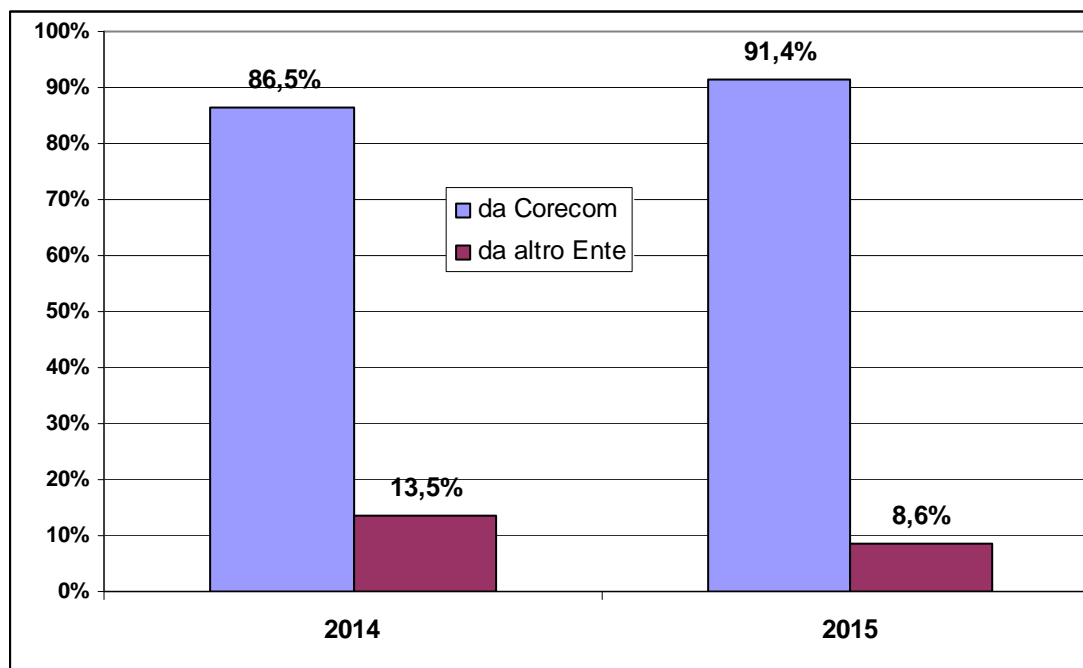
<b>A) Istanze di definizione pervenute</b>	<b>463</b>
A1) Inammissibilità (compreso improcedibilità)	72
A2) Archiviazioni per rinuncia (incluse transazioni antecedenti l'udienza)	125
<b>B) Archiviazioni per transazione sopravvenuta [ <math>\sum</math> B1) + B2) ]</b>	<b>202</b>
B1) Istanze per le quali si raggiunge accordo in udienza	171
B2) Transazioni a seguito dell'udienza	31
<b>C) Provvedimenti decisori [ <math>\sum</math> C1) + C2) ]</b>	<b>200</b>
C1) Determine direttoriali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	26
C2) Delibere collegiali di definizione ex art. 19, c. 7 del Regolamento	174
Tempi medi di svolgimento del procedimento di definizione	256
<b>D) Istanze di provvedimenti temporanei</b>	<b>17</b>
D1) Inammissibilità	2
D2) Istanze accolte dall'operatore	7
D3) Rigetto dell'istanza	2
D4) Provvedimenti temporanei adottati	6
Con riferimento all' <i>item C</i> ) - Valore medio in € dei provvedimenti decisori	1750 €

#### 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: 423 istanze (pari al 91,4%) sono state precedute dal tentativo di conciliazione svoltosi presso il Corecom Toscana, mentre 40 istanze (pari all'8,6%) sono state precedute da un tentativo svolto presso altro ente (CCIAA o Conciliazione paritetica).

Dal confronto con i dati relativi al 2014 emerge un aumento della forbice tra le due diverse fonti di provenienza.

**Graf. 1 – Provenienza delle istanze di definizione: anno 2014 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 ulteriore calo percentuale, rispetto al 2014, delle istanze promosse nei confronti di Vodafone Omnitel, passate dal 19,7% del 2014 al 15,8% del 2015, che, sommate a quelle relative all'operatore ex Teletu (ora incorporato in Vodafone), ammontano complessivamente al 16,9%, riallineandosi così rispetto agli altri tre maggiori operatori, Telecom Italia, H3G e Fastweb. Telecom Italia è rimasta sostanzialmente invariata al 19,9%, H3G sale dal 5,8% del 2014 al 18,6% del 2015, mentre Fastweb scende dal 19,5 del 2014 al 16% del 2015.

<b>ISTANZE PRESENTATE NEL 2015 SUDDIVISE PER OPERATORE</b>		
<b>Operatore</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore %</b>
Telecom Italia S.p.A.	92	19,9%
H3G S.p.A.	86	18,6%
Fastweb S.p.A.	74	16,0%
Vodafone Italia S.p.A.	73	15,8%
Wind Telecomunicazioni S.p.A.	51	11,0%
Sky Italia S.r.l.	17	3,7%
BT Italia S.p.A.	11	2,4%
Optima Italia S.p.A.	9	1,9%
Terra S.p.A.	7	1,5%
Tiscali Italia S.p.A.	5	1,1%
Ultracom Inc.	5	1,1%
Vodafone Omnitel B.V. (ex TeleTu)	5	1,1%
Ambrogio S.r.l.	4	0,9%
Aton Communication Italia s.r.l.	3	0,6%
Antea Srl	2	0,4%
Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A.	2	0,4%
Infracom Italia S.p.A.	2	0,4%
Intrred Telecomunicazioni S.p.A.	2	0,4%
Mediaset Premium S.p.A. (ex R.T.I. S.p.A)	2	0,4%
Terrecablate reti e servizi SRL	2	0,4%
Antennago S.r.l.	1	0,2%
DigiTel Italia S.p.A.	1	0,2%
Italiacom.net S.R.L.	1	0,2%
MC LINK s.p.a.	1	0,2%
Siportal S.r.l.	1	0,2%
T. & T. Tecnologie e Telecomunicazioni S.r.l.	1	0,2%
Terra S.p.a. (ex Fly net)	1	0,2%
Toscocom by Antea s.r.l.u.	1	0,2%
UltraCALL Inc.	1	0,2%
<b>Totale:</b>	<b>463</b>	

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

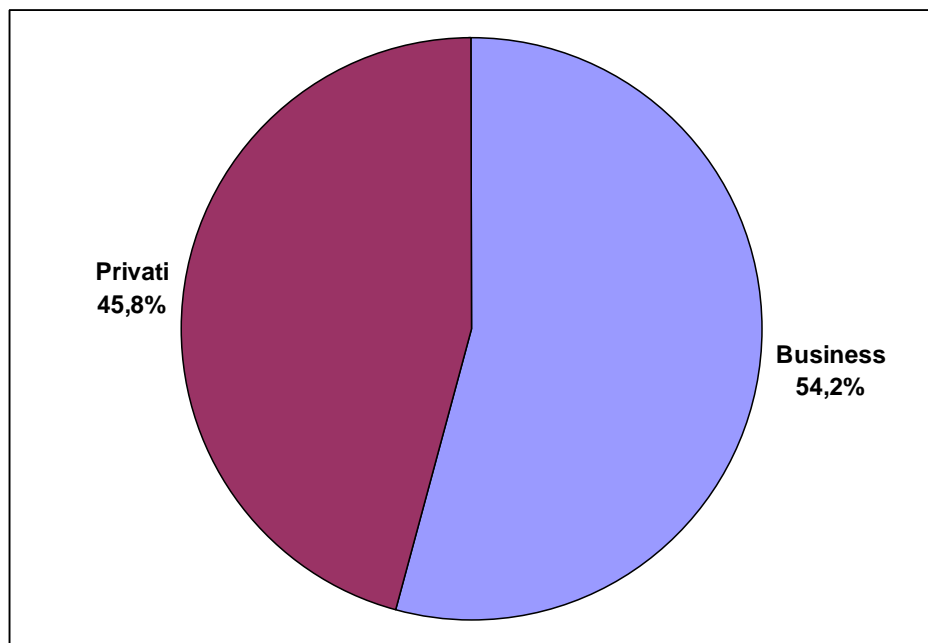
#### ISTANZE GU14 PRESENTATE NEL 2015 SUDDIVISE PER PROVINCIA

Provincia	Valore assoluto	Valore %
Firenze	172	37,1%
Lucca	55	11,9%
Pisa	51	11%
Arezzo	37	8%
Livorno	37	8%
Prato	35	7,6%
Pistoia	32	6,9%
Siena	27	5,8%
Grosseto	6	1,3%
Massa - Carrara	5	1,1%
Altre	5	1%

**Graf. 2 – Istanze GU14 presentate nel 2015 suddivise per tipologia di utenza**

Business: n. 251 (pari al 54,2%)

Privata: n. 212 (pari al 45,8%)



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

Il maggior numero di istanze UG, GU5 e GU14 pervenute nel 2015 e l'arretrato di istanze UG da gestire accumulato nel corso degli ultimi due anni ha fatto sì che nel corso del 2015 sia stato dedicato dall'Ufficio un impegno organizzativo ancora più rilevante, anche se il turn-over in termini di personale assegnato alle attività di risoluzione delle controversie è stato così frequente e impattante (4-5 unità di personale acquisite in diversi momenti dell'anno in sostituzione di altre che hanno lasciato il settore per trasferirsi presso altre strutture del Consiglio regionale) da determinare alcune criticità in termini di tempo e risorse impiegate nella formazione e di conseguente rallentamento di alcuni processi per la comprensibile non immediata operatività dei nuovi colleghi.

Per quanto riguarda lo specifico versante delle definizioni, la modalità organizzativa dell'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 (come è noto, creatosi in gran parte per le mancate comparizioni di Vodafone/Teletu alle udienze, sia di conciliazione che di definizione), come evidenziato dal gran numero (200) di provvedimenti decisori adottati nel corso dell'anno in esame.

Come già evidenziato nella relazione relativa all'anno 2014, rimane estremamente attuale il fenomeno della presenza di un'alta percentuale di istanze (sia UG che GU14) che, pur 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. Al punto che il CoReCom si è trovato, anche nel corso del 2015, a dover rigettare, con proprio provvedimento, un'alta percentuale di istanze proprio per la loro sostanziale approssimazione ed indeterminatazza. Al riguardo, tuttavia, ci auguriamo che le annunciate modifiche regolamentari che potrebbero essere a breve apportate da Agcom con riferimento alle delibere 173/07/CONS e 73/11/CONS, saranno idonee e sufficienti a risolvere la problematica esposta.

Si segnala, altresì, la presenza di una percentuale molto rilevante di istanze sia di conciliazione che di definizione che configurano la proposizione di "liti temerarie" o, comunque, infondate e pretestuose, avanzate anche per importi irrisori che sembrano non giustificare la spesa pubblica necessaria per gestire tali procedimenti. Tali tipologie di istanze sono in diversi casi ricollegabili al fenomeno, non certo scoraggiato dalla gratuità e dalla facilità di accesso alle procedure, della presentazione di centinaia di istanze all'anno da parte di variamente denominati "consulenti" per conto di titolari di utenze business o consumer, che vengono rappresentati in udienza da questi soggetti. A tali situazioni si auspica che, almeno in parte, possa essere posto rimedio attraverso il costituendo "sistema ODR" (Online Dispute Resolution), che conterà di una piattaforma informatica, istituita e gestita direttamente da Agcom, attraverso la quale verrebbero trattate, con modalità automatiche ed online, conciliazioni/risoluzioni di controversie di valore modesto e/o inerenti fattispecie relativamente semplici.



**ALLEGATO 1**  
**RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2015**





**Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2015**

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
<b>Capitolo 2506</b> <b>CORECOM - Spese per piccola rappresentanza</b>	<b>€750,00</b>	<b>€664,90</b>	<b>€85,10</b>
Attività di rappresentanza del Presidente		€ 664,90	
<b>Capitolo 3101</b> <b>CORECOM - Indennità di funzione e rimborsi spese componenti Corecom</b>	<b>€139.104,44</b>	<b>€139.100,45</b>	<b>€3,99</b>
Indennità di funzione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.		€ 137.506,44	
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.		€ 1.594,01	
<b>Capitolo 3102</b> <b>CORECOM - Missioni componenti Corecom</b>	<b>€6.800,00</b>	<b>€6.701,49</b>	<b>€98,51</b>
Rimborso spese di missione per i componenti del Comitato Regionale per le Comunicazioni dal 1 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015.		€ 6.701,49	
<b>Capitolo 3103</b> <b>CORECOM - Spese per l'attuazione del piano di attività</b>	<b>€114.000,00</b>	<b>€102.994,67</b>	<b>€11.005,33</b>
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2015 affidato alla Soc. CARES Scrl di Pavia		€ 2.466,69	
Convenzione con l'Università di Siena per la realizzazione con del progetto informativo su "la tutela dei minori con azioni informative indirizzate a studenti, insegnanti, genitori e nonni sull'uso appropriato di internet" Seconda tranche		€ 4.026,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "La famiglia nell'era digitale: i protagonisti si raccontano"		€ 3.240,00	
Convenzione con l'Università di Firenze per la realizzazione del progetto informativo "La ridefinizione della notizia: come i media digitali stanno cambiando il giornalismo toscano"		€ 18.300,00	

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</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" Seconda tranche		16.470,00	
Progetto "40 spot per la Toscana 2014: comunicare il lavoro": assegnazione di premi ai migliori messaggi radiofonici e televisivi sul tema dell'occupazione.		€ 19.530,00	
Premio "Un logo per l'Osservatorio Nazionale Internet@Minori"		€ 2.712,50	
Progetto "Toscana in Spot. 2015: Internet e minori" assegnazione di premi ai migliori messaggi televisivi e radiofonici sul il tema della sensibilizzazione del pubblico più giovane su rischi e opportunità offerti da Internet		€ 11.718,00	
Servizio di hosting e dominio del sito del Corecom Italia affidato alla soc. Seeweb Srl di Frosinone		€ 171,48	
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		€ 21.960,00	
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"		€ 2.400,00	
<b>Capitolo 3104 CORECOM - Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre</b>	<b>€5.015,00</b>	<b>€1.870,00</b>	<b>€3.145,00</b>
Convegno del 26 marzo 2015 "Il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di telecomunicazioni" Servizio di ristorazione affidato alla soc. Cavour Srl di Firenze		€ 1.870,00	
<b>Capitolo 3106<sup>1</sup> CORECOM - Spese per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Art. 30 L.R. 22/02)</b>	<b>€ 455.861,25</b>	<b>€ 135.617,80</b>	<b>€ 320.243,45</b>
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sul rispetto degli obblighi in materia di programmazione, pubblicità, garanzie dell'utenza e pluralismo politico-sociale nelle trasmissioni tv per l'anno 2015 affidato alla Soc. CARES Srl di Pavia		€ 11.685,31	

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

€142.675,64	fondi AGCOM 2015
€313.185,61	residui da esercizi pregressi

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
Servizio Procedura Concilia suite anno 2015 per l'informatizzazione delle procedure relative alle controversie tra utenti e gestori dei servizi telefonici e monitoraggio emittenti affidato alla Soc. Infocamere		€ 13.163,80	
Servizio relativo all'attività di conciliazione nelle controversie tra operatori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti affidato al R.T.I. Antich/Foti		€ 47.829,69	
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 2015		€ 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" Seconda tranche		€ 2.684,00	
Convenzione con l'Istituto Innocenti per la realizzazione di un monitoraggio su "La famiglia nell'era digitale: i protagonisti si raccontano"		€ 2.160,00	
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" Seconda tranche		€ 10.980,00	
Progetto "Toscana in Spot. 2015: Internet e minori" assegnazione di premi ai migliori messaggi televisivi e radiofonici sul il tema della sensibilizzazione del pubblico più giovane su rischi e opportunità offerti da Internet		€ 7.812,00	
Servizio di monitoraggio della rappresentanza e rappresentazione delle donne nei telegiornali delle TV locali toscane affidato alla Soc. CARES Scrl di Pavia		€ 7.808,00	
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		€ 14.640,00	
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"		€ 13.600,00	
Contributo AVCP per svolgimento gara per il servizio di monitoraggio delle emittenti locali per gli anni 2016-2017-2018		€ 30,00	
Contributo AVCP per svolgimento gara per il servizio di conciliazione per gli anni 2016-2017-2018		€ 225,00	

<i>ATTIVITA' FINANZIATE</i>	<i>STANZIAMENTO</i>	<i>RISORSE UTILIZZATE</i>	<i>IMPORTO NON IMPEGNATO</i>
<p><b>Capitolo 3108</b>  <b>CORECOM - Incarichi per prestazioni professionali studi e consulenze per la gestione delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni</b></p>	<p><b>€30.000,00</b></p>	<p><b>€28.000,00</b></p>	<p><b>€2.000,00</b></p>
<p>Svolgimento delle attività di definizione amministrativa delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti. Incarico di prestazione di opera intellettuale affidato agli Avvocati Raffaele Cioffi e Benedetta Cappelli</p>		<p>€28.000,00</p>	