



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

XI LEGISLATURA

*ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE CONSILIARE N. 8 DEL 17 GENNAIO 2023
RELATIVA A:*

**PROGRAMMA DI ATTIVITÀ DEL COMITATO REGIONALE PER LE
COMUNICAZIONI DEL VENETO (CORECOM) PER L'ANNO 2023.**



PROGRAMMA DI ATTIVITA' 2023

E PREVISIONE FINANZIARIA

approvato dal Comitato nella seduta del 14 Settembre 2022



Componenti del Corecom del Veneto

Marco MAZZONI NICOLETTI (Presidente)

Fabrizio COMENCINI

Stefano RASULO

Enrico BEDA

Edoardo FIGOLI

Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto

Dirigente Capo Servizio: avv. Stefano Danieli

Ufficio Supporto Corecom: dr. Maurizio Santone

Per avere informazioni sulle attività del Corecom Veneto è possibile consultare il sito internet:
<http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/>

Premessa	5
CAPITOLO 1 - VIGILANZA E CONTROLLO SUL SISTEMA DELL'INFORMAZIONE REGIONALE	10
a) Par condicio in materia elettorale	10
b) Accesso al sistema televisivo e radiofonico	11
CAPITOLO 2 - CONSULENZA AGLI ORGANI REGIONALI	14
a) Consulenza in materia di comunicazione	14
CAPITOLO 3 - SOSTEGNO ALLE IMPRESE	15
a) Rimborsi relativi alla trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG)	15
b) Gestione dei procedimenti di iscrizione e aggiornamento degli operatori di comunicazione presenti nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	16
CAPITOLO 4 - TUTELA E SUPPORTO AI CITTADINI	17
a) Tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori.	17
b) Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale.	18
c) Diritto di rettifica	19
d) Conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.	20
e) Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale	22
f) Vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale	23
CAPITOLO 5 - ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE, FORMAZIONE	24
Comunicazione istituzionale (Legge 150/2000)	24
Allestimento nuovo sito web istituzionale	24
Informazione	25
Formazione	25

Il Comitato regionale per le Comunicazioni del Veneto (Corecom Veneto), nell'attuale composizione, si è insediato il 7 luglio 2021.

Per il nuovo Comitato, pertanto, il 2023 sarà di fatto la prima vera annualità interamente dedicata all'adempimento del proprio mandato che vedrà impegnato il Corecom Veneto nello svolgimento di compiti eterogenei che derivano da fonti nazionali e regionali, legislative e regolamentari, nonché da deliberazioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom).

In base alla legge regionale istitutiva (L.R. 18/2001) il Corecom Veneto è organo di consulenza e di gestione della Regione e di controllo in materia di comunicazioni, il quale svolge le seguenti funzioni proprie:

- a. formula, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a) numeri 1) e 2) della legge 31 luglio 1997, n. 249, proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze trasmesso alla Regione, nonché sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti;
- b. formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della legge n. 249/1997;
- c. esprime parere preventivo sui provvedimenti che la Regione adotta per disporre agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni operanti nella regione;
- d. esprime parere preventivo sui disegni di legge regionali disciplinanti in tutto o in parte la materia rientrante nel settore delle comunicazioni;
- e. esprime ogni altro parere richiesto dagli organi regionali o previsto da leggi e regolamenti in materia di comunicazioni;
- f. cura il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- g. formula proposte in ordine a forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, la Regione, le istituzioni e gli organismi culturali o gli organismi operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione con i concessionari privati in ambito locale;
- h. formula proposte e assume ogni opportuna iniziativa nell'ambito delle attività di formazione e di ricerca in materia di informazione e comunicazione radiotelevisiva e multimediale, a livello regionale e locale, sentendo l'ordine dei giornalisti e dell'Associazione della stampa del Veneto, tramite conferenze regionali sull'informazione e comunicazione e attraverso la stipula di convenzioni con Università, organismi specializzati pubblici e privati, studiosi ed esperti;
- i. cura ricerche e rilevazioni sull'assetto e sul contesto socioeconomico delle imprese operanti a livello regionale nelle comunicazioni;
- l. attua idonee forme di consultazione, sulle materie di competenza, con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, con le associazioni delle emittenti private, con le associazioni dell'editoria locale, con le associazioni degli utenti, con la Commissione regionale per le pari opportunità, con l'Ordine dei giornalisti, con gli Organi dell'Amministrazione scolastica, con l'Associazione Stampa del Veneto e con gli altri eventuali soggetti collettivi interessati alle comunicazioni;
- m. cura, avvalendosi anche delle segnalazioni che i Comuni titolari del rilascio delle relative concessioni e i gestori degli impianti sono tenuti a inviare, la tenuta dell'archivio dei siti delle postazioni emittenti

radiotelevisive nonché degli impianti di trasmissione e/o ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile;

- n. regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge 14 aprile 1975, n. 103 "Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva" e successive modificazioni;
- o. cura la tenuta e l'aggiornamento del Registro regionale delle imprese radiotelevisive;
- p. vigila, in collaborazione con l'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPAV) e gli altri organismi a ciò preposti, sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non siano superati.

Il Corecom, inoltre, è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) ed in tale veste svolge su delega della stessa Autorità, le seguenti funzioni di governo, garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni:

- tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 35 del Tusmar;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- Conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", adottato con delibera n. 173/07/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- Definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun Corecom;
- vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
- vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato Registro, secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione;

Inoltre, il Comitato gestisce i fondi assegnati alla Regione del Veneto dal Ministero dello Sviluppo Economico, per i rimborsi alle emittenti radiotelevisive per la trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG), durante le campagne elettorali e referendarie.

Entro la fine dell'esercizio 2022 è previsto il rinnovo dell'Accordo Quadro e della relativa Convenzione tra AGCOM e Regioni per l'esercizio delle funzioni delegate. Alla luce di ciò, per il 2023 si prevede una sostanziale invarianza dell'ambito operativo sopra esposto.

Il Comitato ha autonomia gestionale e operativa in conformità con le disposizioni in materia di amministrazione e contabilità, nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività - che il Comitato è chiamato a predisporre entro il 15 settembre dell'esercizio precedente a quello di riferimento - e della corrispondente dotazione finanziaria iscritta in bilancio.

Il Comitato è assistito da un'apposita struttura del Consiglio regionale, preposta al suo funzionamento e dotata di indipendenza funzionale. La dotazione organica della struttura operativa del Comitato, organizzativamente collocata nell'ambito della Sezione Diritti della Persona - aggiornata al momento della redazione del presente programma - è rappresentata nella tabella seguente:

<i>Servizio Diritti della Persona - Dirigente Capo Stefano DANIELI</i>		
<i>Ambito operativo</i>	<i>Categoria</i>	<i>Nominativo</i>
Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom	Dirigente	Maurizio Santone
Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.	Funzionario (A.P.) Tempo indeterminato	Alessandro Bidoli
Monitoraggio e vigilanza sulla programmazione radiotelevisiva e R.O.C."	Funzionario (P.O.A) Tempo indeterminato	Alfonso Volpe
Contratti, appalti, convenzioni. Contabilità. Sportello <i>Help Web Reputation</i> e tutela della reputazione digitale"	Funzionario (P.O.B) Tempo indeterminato	Simonetta Vascellari
Conciliazioni e provvedimenti temporanei	Funzionario (P.O.B) Comando	Barbara Ballarin
Supporto attività Corecom, par condicio, vigilanza sistema televisivo e programmi dell'accesso	Funzionario (P.O.C) Comando	Arianna Barocco
Definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale.	Funzionario Comando	Lucia Tronchin

Conciliazioni e provvedimenti temporanei	Assistente Amm.vo (C4) Tempo indeterminato	Elisabetta Cester
Conciliazioni e provvedimenti temporanei	Assistente Amm.vo (C4) Tempo indeterminato	Andrea Zulian
Attività di segreteria e supporto attività Corecom.	Assistente Amm.vo (C4) Comando	Mariarosa Ballarin
Attività di segreteria e supporto attività Corecom.	Collaboratore prof.le (B7) Tempo indeterminato	Rosanna Rado
Conciliazioni e provvedimenti temporanei	Collaboratore prof.le (B6) Tempo indeterminato	Alessia Rioda
Attività di segreteria e supporto attività Corecom.	Collaboratore prof.le (B1) Tempo indeterminato	Elena Mondì

Per l'esercizio delle funzioni ad esso attribuite, il Comitato dispone annualmente di una dotazione finanziaria alla quale concorrono sia risorse del bilancio regionale sia trasferimenti di AGCOM e del Ministero dello Sviluppo Economico.

Il quadro finanziario per la realizzazione delle attività programmate per il 2023, prevede - in continuità con i precedenti esercizi - la seguente dotazione di risorse:

Funzioni proprie

- euro 172.000,00 per indennità e rimborsi del Presidente e dei quattro componenti del Comitato (IRAP inclusa);
- euro 125.000,00 per spese attinenti la realizzazione delle attività previste dal Programma di Attività 2023 (servizi, beni di consumo, organizzazione eventi, etc.).

Funzioni delegate

- euro 183.531,00 a titolo di finanziamento annuale da AGCOM per l'esercizio delle funzioni delegate;
- euro 120.000 a titolo di finanziamento statale vincolato (Ministero dello Sviluppo Economico) per il rimborso alle emittenti radiotelevisive per la trasmissione di messaggi elettorali autogestiti a titolo gratuito (MAG), in occasione di campagne elettorali e/o referendarie.

In tale contesto operativo previsionale, è stato sviluppato il programma delle attività che il Comitato si propone di realizzare nell'esercizio 2023, avendo come obiettivo generale quello di garantire un livello di servizio in linea con quello fornito nel 2022, in particolare per quanto riguarda le attività continuative svolte in esecuzione delle importanti funzioni delegate da AGCOM. Tali attività costituiscono una dorsale fondamentale nella programmazione operativa del Comitato e della struttura di supporto, il cui sviluppo deve poter contare necessariamente su un'efficace collaborazione con AGCOM.

Nel 2023, inoltre, il Comitato intende proseguire e sviluppare le azioni già avviate in alcuni ambiti, in particolare per quanto riguarda:

- la valorizzazione delle attività e dei servizi forniti dal Corecom, promuovendone una più ampia conoscenza e fruibilità nel territorio con una più incisiva campagna di comunicazione, sia attraverso i canali in essere (tv, stampa e soprattutto sito web istituzionale, da potenziare sia in termini di contenuti che di accessibilità e fruibilità degli stessi) sia attraverso il ricorso a nuovi canali media (social media);
- il tema della tutela dei minori, da un lato riorganizzando e promuovendo – nell’ambito della più generale campagna informativa di cui al punto precedente - le azioni ed i servizi all’utenza già in essere (monitoraggio televisivo, Sportello Help Web Reputation, media education), dall’altro sviluppando e promuovendo, in stretto coordinamento e sinergia con gli altri soggetti pubblici coinvolti (Ufficio scolastico regionale, Polizia Postale, Garante dei diritti della Persona, etc.), iniziative e azioni specifiche anche in tema di cyberbullismo;
- proseguire le forme di consultazione con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, per individuare percorsi di miglioramento dell’accesso e dell’utilizzo degli spazi di programmazione radiotelevisiva messi a disposizione dalla RAI regionale, alle categorie di soggetti operanti nei diversi ambiti dell’attività sociale e culturale, di cui all’art. 6 della legge n. 103/1975;
- il tema della regionalizzazione dei servizi pubblici di telecomunicazione e radiotelevisione, proponendo all’attenzione e valutazione del Consiglio regionale le conclusioni del progetto di ricerca, supportando eventuali approfondimenti del tema finalizzati alla formulazione di concrete proposte legislative.

A) PAR CONDICIO IN MATERIA ELETTORALE

Situazione attuale

L'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie è retto dal principio dell'equilibrio tra i soggetti politici competitori, a tutela del quale è posta una pluralità di fonti normative, prima tra tutte la legge 22 febbraio 2000, n. 28 (*Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie per la comunicazione politica*), successivamente modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313 (*Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali*). Trattasi della legge sulla c.d. *par condicio* elettorale.

Importante ai fini dell'attività di un Comitato regionale per le Comunicazioni è il Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo da parte delle emittenti televisive locali, approvato e reso cogente in data 8 aprile 2004 con decreto dell'allora Ministro delle Comunicazioni.

Chiudono il quadro normativo le delibere dell'Agcom e della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, adottate rispettivamente per emittenti private e concessionaria del servizio pubblico RAI e specificamente per ciascuna consultazione elettorale o referendaria.

In qualità di organo funzionale dell'Agcom, il Corecom esercita i compiti e le funzioni delegate dalla stessa Agenzia, in applicazione della normativa sopra indicata. In particolare, il Corecom organizza l'insieme delle procedure in materia di comunicazione politica e a garanzia della parità di accesso per i soggetti politici ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali. A tal fine il Corecom interviene nel caso di segnalazioni di presunte violazioni in materia di comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni (art. 9, comma 1 della citata legge n. 28/2000) e, inoltre, nel caso di segnalazioni di presunte violazioni da parte di soggetti politici competitori dell'equilibrio informativo (*par condicio*). Entro le ventiquattro ore successive al ricevimento della segnalazione il Corecom, previa istruttoria sommaria sull'ammissibilità della stessa, deve instaurare tempestivamente il contraddittorio con la parte interessata, contestando i fatti segnalati ed acquisendo le eventuali controdeduzioni. Successivamente, il Comitato elabora il proprio parere (sussistenza della violazione o proposta di archiviazione per insussistenza) che deve essere tempestivamente trasmesso all'AGCOM che, entro le quarantotto ore dall'accertamento della violazione decorrenti dal deposito degli atti inviati dal Corecom, provvede a deliberare in merito. Il Corecom inoltre, svolge la funzione di monitoraggio delle trasmissioni di informazione, di approfondimento informativo, di comunicazione politica delle emittenti televisive locali e della testata giornalistica regionale (TGR) della RAI. L'attività di vigilanza delegata al Corecom comprende sia la fase di monitoraggio delle trasmissioni e di verifica della conformità alla normativa che regola l'attività di diffusione radiotelevisiva, sia la fase eventuale di avvio delle istruttorie finalizzate all'irrogazione di sanzioni da parte di AGCOM in caso di violazioni.

Le attività di cui sopra sono state svolte in occasione delle consultazioni elettorali amministrative e referendarie di giugno 2022, alle quali si è poi aggiunta - in maniera imprevista anticipando la naturale scadenza prevista nel 2023 - la consultazione elettorale per il rinnovo della Camera e del Senato della Repubblica fissata per il 25 settembre 2022.

L'attività di vigilanza inerente le consultazioni elettorali amministrative e referendarie, è stata svolta nel periodo di *par condicio* iniziato il 7 aprile 2022 (pubblicazione dei 5 DPR del 6 aprile 2022) e concluso - con il turno di ballottaggio delle consultazioni amministrative - il 24 giugno 2022. In questo periodo, sono state

prese in esame n. 7 segnalazioni di violazione par condicio, riguardanti le elezioni amministrative; nessuna per quanto riguarda le consultazioni referendarie.

Nel periodo compreso fra il 12 maggio e il 10 giugno 2022 - e nel periodo dal 14 al 24 giugno per il ballottaggio delle elezioni amministrative - è stato inoltre effettuato il monitoraggio delle trasmissioni di informazione nei confronti di n. 12 emittenti televisive locali. Per l'effettuazione del monitoraggio, il Comitato utilizza apparecchiature di registrazione proprietarie, installate presso i propri uffici, inoltre, per quanto riguarda l'analisi dei dati delle registrazioni delle trasmissioni e la loro trasformazione in informazioni di tipo qualitativo e quantitativo per i successivi adempimenti, viene utilizzato un apposito servizio di rilevazione e analisi dati fornito dalla Ditta Infojuice srl di Cornedo all'Isarco (Bolzano), in scadenza nel corrente esercizio.

L'esecuzione di questa attività - che comporta tempistiche ristrette e scadenze in taluni casi inderogabili - impiega una quota parte del tempo lavoro di un funzionario e di 2 risorse di segreteria.

Obiettivi 2023

L'anticipazione a settembre 2022 delle votazioni per il rinnovo di Camera e Senato, ha fatto sì che - allo stato attuale - l'unico appuntamento elettorale previsto per il 2023 sarà quello per il rinnovo dei Consigli in alcuni Comuni del Veneto. La data prevista delle consultazioni elettorali è fine maggio, pertanto indicativamente il periodo di vigilanza del Corecom sul rispetto della par condicio inizierà a marzo 2023 e si concluderà con il turno di ballottaggio a metà giugno.

In base a questo quadro previsionale di riferimento, l'attività di vigilanza in materia di par condicio, sarà svolta nel prossimo esercizio 2023 nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa. A questo fine, all'avvio del prossimo esercizio, dovrà essere garantito l'affidamento del nuovo servizio di analisi e rilevazione dati di monitoraggio delle trasmissioni televisive in scadenza il 31/12/2022. Trattandosi di un servizio strumentale all'esercizio di una funzione delegata, gli oneri per l'acquisizione del servizio troveranno copertura a carico del finanziamento annuale di AGCOM.

B) ACCESSO AL SISTEMA TELEVISIVO E RADIOFONICO

Situazione attuale

L'art. 6 della legge 14 aprile 1975, n. 103 "*Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*", prevede che siano riservati dalla società concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo (RAI VENETO), per apposite trasmissioni, tempi non inferiori al 5 per cento del totale delle ore di programmazione televisiva e al 3 per cento del totale delle ore di programmazione radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, ad una serie di soggetti operanti nei diversi ambiti dell'attività sociale e culturale, rientranti nelle categorie specificamente individuate dalla medesima legge 103/1975 citata.

A questo fine, l'art. 11 della L.R. 18/2001 assegna al Corecom la funzione volta a consentire ai soggetti collettivi organizzati che ne hanno titolo e che ne fanno richiesta di ammissione, di accedere alla programmazione e trasmissione della RAI regionale, di specifici contenuti (c.d. programmi dell'accesso) mediante il mezzo radiofonico o televisivo.

L'anno 2016 aveva visto il varo del nuovo Regolamento per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) e relativo Disciplinare Tecnico, concordato nelle parti di carattere squisitamente operativo con la direzione della sede regionale per il Veneto. Successivamente, con deliberazione n. 52 del 20 novembre 2019 il Comitato ha apportato alcune modifiche,

finalizzate ad un miglior utilizzo degli spazi di programmazione messi a disposizione consentendo – nel caso residuasse tempo disponibile - l’inserimento di programmi a cura del Corecom Veneto ed inerenti alle attività di propria competenza.

Il rapporto instauratosi con la sede RAI ha consentito l’attivazione di un percorso agevole e sicuro per l’istruttoria volta alla messa in onda dei programmi realizzati dalle seguenti categorie di soggetti:

- associazioni di promozione sociale iscritte nei registri nazionale e regionale;
- gruppi di rilevante interesse sociale, in particolare quelli operanti nei settori educativo,
- assistenziale, ambientale, professionale, ricreativo, sportivo, artistico, turistico, ecc.;
- organizzazioni associative delle autonomie locali;
- enti ed associazioni politiche e culturali;
- associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute e loro articolazioni regionali;
- gruppi etnici e linguistici;
- confessioni religiose e loro articolazioni regionali;
- sindacati nazionali e loro articolazioni regionali;
- movimenti politici;
- partiti e gruppi rappresentati in Parlamento (comunque nel rispetto del periodo di par condicio elettorale di cui alla legge 22 febbraio 2000, n. 28).

Sulla base delle richieste pervenute ritenute ammissibili, il Corecom approva una graduatoria sulla base di criteri che, per garantire la più ampia pluralità di accesso, tengono conto, tra l’altro, della rilevanza sociale e culturale delle tematiche proposte nel programma e dell’attualità dell’argomento. Inoltre, il Corecom delibera i piani trimestrali delle trasmissioni radiofoniche e televisive, ripartendo il tempo effettivo messo a disposizione dalla sede regionale della concessionaria pubblica RAI-Radiotelevisione italiana.

I programmi dell’accesso non vengono trasmessi nei periodi di par condicio elettorale.

Nel periodo 2020/2021 si è registrato un aumento delle richieste (n. 14 per l’anno 2020; n. 18 per l’anno 2021). Nel primo semestre 2022, sono state prese in esame e approvate n. 14 adesioni ai programmi dell’accesso: su tale base è realistico prevedere di ricevere a fine anno un totale di domande almeno pari a quello precedente.

L’istruttoria di ammissione, comporta il controllo delle domande in merito alla loro rispondenza a quanto previsto dalla normativa, e la visione successiva dei contributi video e/o audio che devono rispettare quanto previsto dalla normativa stessa, ai fini delle comunicazioni che devono essere inviate ai latori delle richieste, alla Direzione della sede regionale per il Veneto della RAI e alla Sottocommissione permanente per l’accesso presso la Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi di Roma. Al momento non è ancora possibile utilizzare gli studi della RAI regionale per l’effettuazione delle registrazioni audio e video, come da comunicazione verbale della RAI.

L’esecuzione di questa attività impiega una quota parte del tempo lavoro di un funzionario e di 2 risorse di segreteria. Le attività di cui sopra prevedono scadenze trimestrali.

Obiettivi 2023

Nel 2023 si prevede di ricevere un numero di domande in linea con l'esercizio precedente. In base a questo quadro previsionale di riferimento, l'attività relativa all'accesso al sistema televisivo e radiofonico, sarà svolta nel prossimo esercizio 2023 nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa.

Inoltre, nel prossimo esercizio il Corecom Veneto intende proseguire i contatti con la Direzione della sede regionale per il Veneto della RAI (RAI VENETO) per individuare e attuare le condizioni che consentano ai soggetti richiedenti la possibilità di utilizzare gli studi di registrazione di Palazzo Labia - sede regionale RAI.

A) CONSULENZA IN MATERIA DI COMUNICAZIONE

Situazione attuale

La legge della Regione del Veneto n. 18 del 2001 *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom)"* definisce il Corecom quale organo di consulenza della Regione (art. 2), attribuendogli una pluralità di funzioni tra le quali, in particolare, quelle relative alla formulazione di proposte e alla formulazione di pareri all'amministrazione regionale sui disegni di legge e sui provvedimenti in tema di comunicazione (art. 11, lett. a - e).

Nel corso del 2022 la Giunta regionale - in base a quanto previsto dall'art. 11, comma 2, della L.R. 15 dicembre 2021 n. 34 - ha sottoposto all'esame del Comitato una richiesta di parere relativa al Bando per l'erogazione di contributi per le emittenti radiotelevisive locali e le testate giornalistiche on line locali.

L'articolo citato prevede che *"entro 60 giorni dall'entrata in vigore della Legge di bilancio annuale, la Giunta regionale, sentito il CORECOM Veneto, anche in considerazione del contesto economico di riferimento e tenuto conto di quanto disposto dal decreto del Presidente della Repubblica 23 agosto 2017, n. 146 'Regolamento concernente i criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle Risorse del fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali', definisce, nel rispetto della disciplina in materia di aiuti di stato, ove applicabile, i criteri e le modalità di erogazione del contributo di cui al comma 1(...)"*.

Gli approfondimenti svolti in sede di istruttoria per il rilascio del parere - nella seduta del Comitato del 2 marzo 2022 è stata audita la Direttrice della Direzione Comunicazione e Informazione Regione Veneto - hanno consentito di stabilire un proficuo rapporto di collaborazione con la Direzione Comunicazione e Informazione della Giunta regionale.

Dal punto di vista operativo, per l'esecuzione di questa attività viene impiegata una quota parte del tempo lavoro di un funzionario e di 2 risorse di segreteria.

Obiettivi 2023

Nel corso del 2023 il Corecom Veneto continuerà nel compito istituzionale di prestare la propria consulenza alle strutture amministrative di Consiglio e della Giunta regionale che chiedano di essere affiancate nella predisposizione di atti in tema di comunicazione, nonché nel rilascio dei pareri preventivi su disegni di legge o provvedimenti che riguardino la materia della comunicazione.

A) RIMBORSI RELATIVI ALLA TRASMISSIONE DI MESSAGGI ELETTORALI AUTOGESTITI A TITOLO GRATUITO (MAG)

Situazione attuale

La legge n. 28 del 2000 prevede all'art. 4, comma 5, che sia riconosciuto un rimborso economico alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano trasmesso i messaggi autogestiti a titolo gratuito (c.d. MAG) in occasione delle campagne elettorali e referendarie.

Le attività preordinate all'autorizzazione di cui sopra sono state svolte in occasione delle consultazioni elettorali amministrative e referendarie di giugno 2022, e sono in corso per la consultazione elettorale per il rinnovo della Camera e del Senato della Repubblica fissata per il 25 settembre 2022.

Il rimborso alle emittenti radiotelevisive richiedenti, è erogato nei limiti delle risorse disponibili del Ministero dello Sviluppo Economico, che trasferisce le somme ai Corecom, i quali si occupano dell'istruttoria, della redazione della graduatoria e della liquidazione dei rimborsi. Eventuali risorse non utilizzate sono restituite al bilancio dello Stato.

Nel triennio il trend dei trasferimenti statali e dei relativi utilizzi è quello di seguito rappresentato:

	2020	2021	2022
Trasferimenti MISE per rimborso MAG	114.917,00	115.270,00	115.681,03
utilizzi	114.917,00	29.166,10	n.d.

In particolare il periodo interessato dai rimborsi è iniziato a conclusione del turno referendario del 12 giugno, per le emittenti interessate ai MAG referendari, e del turno di ballottaggio delle elezioni amministrative del 26 giugno, per le emittenti coinvolte con i MAG anche nelle elezioni amministrative.

Il termine per la presentazione richieste e la relativa rendicontazione è stato fissato al 1° novembre p.v.. Per l'anno 2022 il Corecom Veneto sta provvedendo all'esame delle richieste e alla rendicontazione e rimborso di n. 4 emittenti televisive e n. 13 emittenti radiofoniche per le Elezioni amministrative e referendarie di giugno, e di n. 4 emittenti televisive e di n. 12 emittenti radiofoniche per le Elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica di settembre.

Le attività di cui sopra comportano scadenze precise, anche per quanto riguarda la diffusione, attraverso la pubblicazione nel sito del Corecom Veneto e l'invio all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dei nominativi delle emittenti radiotelevisive che hanno dato la disponibilità a trasmettere i MAG. L'esecuzione di questa attività impiega una quota parte del tempo lavoro di un funzionario e di 2 risorse di segreteria.

Obiettivi 2023

L'anticipazione a settembre 2022 delle votazioni per il rinnovo di Camera e Senato, ha fatto sì che - allo stato attuale - l'unico appuntamento elettorale previsto per il 2023 sarà quello per il rinnovo dei Consigli in alcuni Comuni del Veneto. Visto il trend dei trasferimenti statali nell'ultimo triennio, nel 2023 si prevede l'assegnazione al Veneto di un ammontare complessivo di risorse per rimborsi MAG di euro 116.000,00. Nel prossimo esercizio 2023, l'attività di gestione delle richieste di rimborso MAG sarà svolta nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa.

B) GESTIONE DEI PROCEDIMENTI DI ISCRIZIONE E AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE PRESENTI NEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE (ROC)

Situazione attuale

Tale attività delegata si esplica principalmente nell'istruttoria relativa alle istanze di iscrizione e di cancellazione dal Registro degli Operatori ed è svolta quasi interamente nell'ambito dell'applicativo informatico presente nell'intranet di Agcom ove pervengono le domande presentate dagli operatori tramite il portale *impresainungiorno.gov* (o gli *alert* informatizzati in caso di cancellazione d'ufficio) e sono altresì caricati tutti i provvedimenti finali dei relativi procedimenti.

Nel primo semestre 2022 si registra un numero di istanze pervenute che, sostanzialmente, sembra confermare un trend di attività in linea con gli esercizi precedenti:

	2020	2021	I° sem. 2022
istanze di iscrizione/cancellazione	154	116	84

Così organizzata l'attività preordinata all'iscrizione e aggiornamento del Registro degli Operatori di Comunicazione, consente non solo di perseguire le finalità di autorizzazione amministrativa, ma altresì di costituire una base dati informativa disponibile per analisi.

L'esecuzione di questa attività impiega una quota parte del tempo lavoro di un funzionario.

Obiettivi 2023

Nel prossimo esercizio 2023, l'attività sarà svolta nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa.

A) TUTELA E GARANZIA DELL'UTENZA, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO AI MINORI.

Situazione attuale

Il Comitato, sin dall'inizio del proprio mandato, ha inteso affrontare i rischi che possono comportare uno scorretto utilizzo dei nuovi social media, con particolare ma non esclusiva attenzione al mondo giovanile.

Con tale funzione, di recente conferimento a tutti i Corecom italiani mediante le nuove convenzioni stipulate a seguito dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 (denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS), l'Autorità ha ampliato così il ruolo a tutela dei minori che i Comitati regionali esercitavano prima nei confronti del solo mezzo radiotelevisivo.

A seguito della sottoscrizione della successiva convenzione bilaterale, in data 26 marzo 2018, l'Agcom ha delegato specificamente al Corecom del Veneto diverse funzioni in tema di comunicazioni, tra le quali vi è anche l'esercizio delle funzioni di *"tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale"*.

Si consideri che, vista anche la delibera dell'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale del Veneto n. 113 del 14 dicembre 2021 con cui si è preso atto della proroga fino al 31 dicembre 2022 dell'Accordo Quadro 2018 e delle Convenzioni disposta con delibera del Consiglio dell'Autorità n. 347/21/CONS approvata il 18 novembre 2021 concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative Convenzioni, il Comitato con deliberazione n. 108 del 21 dicembre 2021 ha preso atto della detta delibera n. 374/21/CONS e ha accettato, per quanto di competenza, la suddetta proroga di un anno, fino al 31 dicembre 2022, della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate al Corecom Veneto sopracitata (sottoscritta tra l'Autorità e il Corecom Veneto in data 26 marzo 2018).

Ciò premesso, si rappresenta che nella logica dell'esercizio di dette funzioni di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, il Comitato con deliberazione del 17 aprile 2019 aveva formalmente istituito lo "Sportello Help Web Reputation" al fine di assicurare a livello territoriale regionale la necessaria funzione di tutela della reputazione e della dignità digitale delle persone fisiche residenti nel Veneto.

Lo Sportello, attivato nel 2019 in via sperimentale e a tutt'oggi operativo, è dotato di specifico Regolamento di organizzazione e di funzionamento approvato dal Corecom, definito con la consulenza della Dirigente del Compartimento della Polizia Postale e delle Comunicazioni del Veneto.

In particolare, lo "Sportello Help Web Reputation" svolge la sua attività a titolo gratuito ed è stato istituito al fine di assicurare a livello territoriale regionale la necessaria funzione di tutela della reputazione e della dignità digitale delle persone fisiche residenti in Veneto, con esclusione della trattazione dei casi inerenti direttamente o indirettamente all'esercizio delle attività-professioni svolte, ovvero all'esercizio delle funzioni pubbliche svolte dal richiedente/ segnalante.

Allo Sportello è preposta una funzionaria che procede alla valutazione preliminare delle richieste per le successive attività di tutela del richiedente, anche avvalendosi del supporto tecnico di una società esterna, a fini preventivi e di segnalazione per ottenere la rimozione dal web nei seguenti casi di violazione:

- articoli, commenti, immagini, video lesivi della reputazione, della dignità o dell'immagine della persona interessata con particolare riferimento all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, alla disabilità, all'etnia, alla religione e alle condizioni personali e sociali della persona interessata;

- dati o informazioni personali diffusi nel web (ad esempio: nome, cognome, indirizzo, o episodi inerenti la vita privata), video, immagini, foto, scritti personali o corrispondenza senza un espresso consenso dell'interessato.

Sono in corso da parte della struttura amministrativa valutazioni al fine dell'individuazione della società che dovrebbe svolgere il servizio di supporto tecnico dello Sportello.

In data 2.11.2021 è stato stipulato il “Protocollo d’intesa per la promozione di un utilizzo positivo, consapevole e responsabile di Internet da parte dei giovani e per la tutela della loro reputazione sul web”, sottoscritto dal Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto, dal Ministero dell’istruzione, dell’Università e della Ricerca – Ufficio Scolastico regionale per il Veneto e dal Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali dell’Università degli Studi di Padova.

L'accordo rimane valido per un anno a partire dalla sottoscrizione, con opzione di prosecuzione per un ulteriore anno alla scadenza.

Allo stato non è risultato possibile proporre formazione in presenza nelle scuole secondarie di primo e secondo grado del Veneto per ragioni connesse all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza dal possibile contagio da COVID-19.

Obiettivi 2023

Nel corso dell'anno 2023, proseguirà l'attività dello Sportello per la “tutela della reputazione digitale” (Sportello *Help Web Reputation*), al quale l'utenza potrà rivolgersi al fine di ottenere la rimozione di contenuti presenti online e ritenuti lesivi della propria reputazione.

A tale attività verrà affiancata, laddove possibile e comunque sempre nel rispetto delle norme vigenti per la tutela della salute e della sicurezza dal possibile contagio da COVID-19 e in totale accordo con l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione, la formazione nelle scuole secondarie di primo e secondo grado del Veneto per insegnare agli studenti come tutelare la propria reputazione *on line* e contrastare il cyberbullismo.

B) VIGILANZA SUL RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ RADIOTELEVISIVA LOCALE.

Situazione attuale

Oltre che su eventuale segnalazione da parte dell'utenza o di altri soggetti (Agcom, Guardia di Finanza, Polizia Postale e delle Telecomunicazioni), la funzione delegata relativa alla vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale si realizza principalmente mediante il monitoraggio continuativo della programmazione dell'emittenza locale privata (esso deve consistere in almeno una sessione annuale della durata di sette giorni continuativi su 24 ore, per il 30% dei FASMA locali nel numero determinato nella tabella di riparto allegata all'Accordo quadro 2008).

Dal punto di vista tecnico-strumentale, tale funzione è espletata dal Corecom ricorrendo sia agli applicativi informatici standard del Consiglio regionale, sia attraverso un apparato proprietario di registrazione continuativa dei programmi televisivi, collocato presso la sede del Comitato. Ci si avvale, inoltre, di un servizio esterno di rilevazione e analisi dei dati delle trasmissioni delle emittenti televisive locali, fornito da una società specializzata.

Nel corso del 2022, il quadro normativo e sostanziale su cui insiste l'attività di vigilanza ha subito due mutamenti particolarmente significativi.

Per un verso, invero, già sul finire del 2021 è stata abrogata la principale fonte normativa di riferimento consistente nel decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, recante il Testo Unico dei Servizi di Media Audiovisivi e Radiofonici (cd. TUSMAR), sostituito dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato" che è entrato in vigore il 25 dicembre 2021 ed ha introdotto modificazioni particolarmente rilevanti, soprattutto in tema di comunicazione commerciale audiovisiva e di affollamento pubblicitario.

Per altro verso, invece, si è assistito ad una sorta di vera e propria rivoluzione copernicana sotto l'aspetto dell'offerta televisiva in conseguenza delle operazioni di *refarming* connesse al rilascio delle frequenze in banda 700 mhz. Così, non solo vi è stata una sensibile riduzione del numero delle emittenti locali autorizzate a trasmettere in Veneto (arrivate complessivamente a meno di 25), ma si è anche introdotto per gli operatori un sistema di diffusione differenziato a seconda del fatto che la rete utilizzata sia di I o di II livello.

Non si tratta di una distinzione di poco momento, atteso che i marchi trasmessi sulla rete di II livello sono ricevibili unicamente in una parte del territorio Veneto (corrispondente oggi, per lo più, alla sola provincia di Belluno).

Va da sé, pertanto, che il sistema informatico digitale recentemente acquisito dal Corecom per la registrazione dei programmi trasmessi in Veneto e collocato presso la sede di Mestre non possa essere utilizzato per acquisire e conservare in autonomia la programmazione delle 9 emittenti attualmente irradiate sulla rete di II livello.

Obiettivi 2023

Nel corso del 2023 il Corecom Veneto assicurerà lo svolgimento dell'attività delegata di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale, nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa che, allo stato attuale, consente di acquisire in autonomia unicamente le registrazioni delle emittenti aventi capacità trasmissiva di I° livello.

Pertanto, nel 2023 il Corecom si propone anche di valutare la fattibilità di implementare la propria dotazione strumentale con l'acquisizione di un ulteriore apparato di registrazione da installare presso una sede dislocata nel territorio regionale. Ciò consentirebbe al Corecom di acquisire in autonomia anche le registrazioni da parte dei FASMA operanti su rete di II° livello. Trattandosi di una spesa strumentale all'esercizio di una funzione delegata, i relativi oneri troveranno copertura a carico del finanziamento attribuito da AGCOM a tale scopo.

C) DIRITTO DI RETTIFICA

Situazione attuale

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà da parte dei soggetti di cui siano state diffuse immagini o ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni, contrari a verità di richiedere al concessionario

privato o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto alle notizie pubblicate.

Le competenze del Corecom in materia di rettifica riguardano esclusivamente il settore radiotelevisivo regionale e non possono essere presentate al Comitato istanze di rettifica riguardanti il settore della carta stampata, così come nemmeno nei confronti dell'editoria on line, le quali continuano ad essere disciplinate dall'art. 8 della legge n. 47 del 8 febbraio 1948.

Come specificato dall'articolo 32 del D. Lgs. 177/2005 il soggetto che ritenga lesi i propri interessi morali o materiali dovrà preliminarmente inoltrare la propria richiesta al concessionario radiotelevisivo pubblico (RAI - sede regionale) o all'emittente privata. Soltanto qualora tale rettifica non venga accolta, l'interessato potrà inoltrare la relativa istanza al Corecom competente. In tal caso, il Comitato procede alla verifica della fondatezza della pretesa e ordina all'emittente di rettificare quanto trasmesso. Nell'ipotesi in cui l'emittente non si conformi all'ordine adottato, il Comitato trasmette la relativa documentazione all'Agcom per l'eventuale irrogazione di sanzioni.

L'attività in questione, quando coinvolge il Corecom, si configura come un procedimento su istanza di terzi, articolato in fasi soggette ai termini di scadenza previsti dalla medesima normativa. In caso di fondatezza dell'istanza, l'attività si conclude con un provvedimento con il quale il Corecom ordina la rettifica. Nel caso di inottemperanza da parte dell'emittente radiofonica o televisiva, si attiva il procedimento volto all'irrogazione da parte di AGCOM di eventuali sanzioni. Nel primo semestre del 2022, non sono pervenute richieste di rettifica.

L'esecuzione di questa attività impiega una quota parte del tempo lavoro di un funzionario e di 2 risorse di segreteria.

Obiettivi 2023

Per l'anno 2023, il Comitato assicura puntualmente tale forma di tutela a chi ne farà richiesta, nel rispetto delle tempistiche previste.

D) CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DEL SERVIZIO DI TELECOMUNICAZIONI E UTENTI IN AMBITO LOCALE.

Situazione attuale

Per tutte le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Agcom, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, il cittadino-utente può esperire il tentativo di conciliazione presso il Corecom competente territorialmente.

A partire dal 23 luglio 2018, in attuazione di quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) con Delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018, le istanze di conciliazione vengono presentate esclusivamente tramite la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, denominata «ConciliaWeb». Tale piattaforma telematica è stata predisposta da Agcom (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) su richiesta di tutti i Corecom, al fine di semplificare ed uniformare le suddette procedure di risoluzione delle controversie.

Grazie a tale piattaforma telematica non è più necessaria la presenza fisica degli utenti nelle sedi di conciliazione; pertanto, gli utenti che intendano presentare le istanze intese ad ottenere la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche provvedono direttamente alla compilazione degli appositi web form UG, GU5 e GU14, contenuti nella suddetta piattaforma telematica.

Con la Delibera Agcom n. 670/20/CONS e s.m.i. è entrato in vigore anche il nuovo regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb. Dal 1° Marzo 2021 per la presentazione di nuove istanze è possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o Carta d'identità elettronica (CIE). Per i cittadini degli Stati membri dell'UE aderenti è disponibile l'accesso attraverso il sistema eIDAS.

Sempre tramite la piattaforma telematica, l'utente - contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

In questo caso, il Corecom assegna all'operatore un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione; entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, il Corecom adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti. Gli operatori interessati devono eseguire i provvedimenti adottati entro il termine in essi indicato. In caso di inottemperanza ai predetti obblighi, il Corecom informa tempestivamente la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, comunicando gli esiti delle verifiche svolte (art. 5 del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 203/18/CONS e s.m.i.).

Nel primo semestre 2022 si registra un numero di istanze pervenute che, realisticamente, sembra confermare un trend di attività in linea con l'esercizio precedente:

Tipologia	I° sem. 2022	2021
istanze di conciliazione	2.132	5.553
istanze di provvedimenti temporanei	197	494

Il personale impegnato in questa attività prevede la figura di un funzionario coadiuvato da n. 3 risorse dell'Ufficio e di n. 4 funzionari dipendenti della Giunta regionale, in servizio c/o gli URP, che svolgono attività di conciliazione.

Obiettivi 2023

Nel corso del 2023 il Corecom Veneto assicurerà lo svolgimento dell'attività delegata di conciliazione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa.

E) DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DEL SERVIZIO DI TELECOMUNICAZIONI E UTENTI IN AMBITO LOCALE

Situazione attuale

La persona fisica o giuridica, nel caso che l'istanza conciliativa di primo grado si sia conclusa con un verbale di mancato accordo, può accedere alla procedura di secondo livello presso il Corecom ovvero la cd. "definizione della controversia".

Si tratta di una procedura alternativa al ricorso alla giustizia ordinaria che si attiva sempre dalla piattaforma digitale Conciliaweb tramite la compilazione on-line del Formulario GU14.

Nel caso di controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, la definizione è invece di competenza dell'AGCOM.

Come previsto all'art. 22 del Regolamento, infatti, *"La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità"*.

L'attività è, al pari della conciliazione, completamente gratuita per il cittadino e si caratterizza per un procedimento complesso, che comprende la fase istruttoria, la fase dell'eventuale udienza di discussione e la fase di decisione vera e propria.

Nella fase istruttoria si valutano i requisiti di ammissibilità dell'istanza e si informano le parti (utente e operatore) dell'avvio del procedimento, con possibilità per l'operatore di presentare memorie (scritti difensivi) e documenti ulteriori utili a definire i contenuti delle controversie e possibilità per l'utente di depositare le proprie repliche. L'udienza di discussione si svolge nel caso in cui sia necessario chiarire alcuni elementi utili per la decisione della controversia e prevede la partecipazione dell'utente e dell'operatore, che sono invitati ad illustrare le rispettive posizioni, alla presenza di un funzionario del Corecom. Se nel corso dell'udienza l'utente e l'operatore trovano un accordo, si redige un verbale, sottoscritto dalle parti, che ha valore di titolo esecutivo degli impegni presi. In questo caso il procedimento per la soluzione della controversia si conclude. Se nel corso dell'udienza l'utente e l'operatore non raggiungono un accordo, si redige un verbale sintetico che riporta gli esiti della discussione. e si apre la fase di decisione della controversia.

Il responsabile del procedimento, tramite la piattaforma Conciliaweb, genera la relazione istruttoria; il Dirigente Responsabile della struttura supporto al Corecom, sulla base della relazione istruttoria, formula una proposta che trasmette all'Organo deliberante per la decisione di competenza.

La fase decisoria è di competenza dell'Organo deliberante collegiale, formato dai componenti del Comitato del Corecom, prevede l'adozione di un provvedimento amministrativo con cui si risolve la controversia che può essere di accoglimento, totale o parziale, delle richieste avanzate dagli utenti oppure di rigetto delle stesse, nel caso di controversie di valore superiore ad euro 500,00 o di entità indeterminata.

Le controversie che hanno un valore inferiore o pari a 500,00 euro sono decise con un provvedimento amministrativo del Dirigente del Servizio (decreto).

È possibile, per l'utente e per l'operatore presentare al TAR Lazio un ricorso contro il provvedimento di decisione della controversia, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento stesso che avviene tramite il "caricamento" nel fascicolo documentale all'interno della piattaforma Conciliaweb.

Nel primo semestre 2022 si registra un numero di istanze di definizione pervenute (261) che, proiettato a fine esercizio, sembra evidenziare una flessione delle istanze rispetto all'esercizio precedente (831). Occorre peraltro considerare che la disamina delle singole istanze in questione, impegna in maniera variabile il personale addetto all'istruttoria il quale, in ogni caso, per essere impiegato necessita di un grado di

competenze specifiche adeguato. Il livello di servizio dell'attività registrato nel I° semestre 2022 è in linea con il 2021 ed è coerente con la dotazione organica assegnata all'attività (1 funzionario alta professionalità). Infatti pur registrando il fatto che dal 1^ aprile 2022 è stata destinata una ulteriore risorsa (funzionario di Cat. D), tuttavia la formazione specialistica necessaria per operare con efficienza, richiede tempistiche di medio termine.

Obiettivi 2023

Nel corso del 2023 il Corecom Veneto assicurerà lo svolgimento dell'attività delegata di definizione delle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa.

F) VIGILANZA SULLA PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEI SONDAGGI SUI MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA IN AMBITO LOCALE

Situazione attuale

In qualità di organo funzionale dell'AGCOM ed in tale veste, il Corecom svolge su delega della stessa Autorità, la funzione di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati dal regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale. Nel corso del primo semestre 2022, non sono pervenute segnalazioni e le verifiche a campione attraverso la consultazione dei periodici presso l'Ufficio Stampa del Consiglio regionale e la consultazione della Rassegna Stampa on line, sono state negative.

L'esecuzione di questa attività impiega una quota parte del tempo lavoro di un funzionario.

Obiettivi 2023

Nel corso del 2023 il Corecom Veneto assicurerà lo svolgimento dell'attività delegata, nel rispetto delle scadenze previste e con il medesimo livello servizio, in continuità con l'attuale dotazione operativa.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE (LEGGE 150/2000)

In tale ambito, nel 2023 il Comitato intende proseguire e sviluppare azioni di valorizzazione delle attività e dei servizi forniti dal Corecom, promuovendone una più ampia conoscenza e fruibilità nel territorio con una più incisiva campagna di comunicazione, sia attraverso i canali in essere (radiotelevisione locale, stampa e soprattutto sito web istituzionale, da potenziare sia in termini di contenuti che di accessibilità e fruibilità degli stessi) sia attraverso il ricorso a nuovi canali media (social media).

Trattandosi di una spesa strumentale all'esercizio delle funzioni proprie del Corecom, i relativi oneri troveranno copertura a carico delle risorse regionali stanziare sul bilancio a tale scopo.

ALLESTIMENTO NUOVO SITO WEB ISTITUZIONALE

Situazione attuale

Nel corso del 2022, il Corecom ha avviato un progetto per il restyling e l'aggiornamento del sito web del Corecom del Veneto (in stato di obsolescenza informatica), configurando un intervento di manutenzione straordinaria di tipo conservativo da realizzare in economia con risorse interne e preordinato a risolvere alcune criticità relative all'accessibilità del sito (contenutistico/documentale, comunicativo, grafico e normativo secondo le linee guida AGID, in particolare per l'obiettivo Accessibilità) e all'aggiornamento dei suoi contenuti nell'ambito del processo di trasformazione digitale che sta interessando, e interesserà sempre di più in futuro, tutti i servizi della PA. Questo nell'ottica di migliorare la fruibilità del sito stesso da parte di ogni tipologia di utente esterno, facilitando l'accesso ai servizi resi dal Corecom Veneto anche da mobile (sempre più usato nella consultazione di siti web). L'intervento sta procedendo per stati avanzamento lavoro condivisi con il Comitato e con USI e, allo stato attuale l'esecuzione di questa attività viene effettuata impiegando strumentazione tecnica e personale interno.

Obiettivi 2023

L'intervento svolto nel 2022 rappresenta l'inizio di un continuo processo di adeguamento alla transizione digitale alla quale, già oggi e in evoluzione nei prossimi anni, tutti i Corecom (compreso il Veneto) saranno chiamati a raggiungere come obiettivo. Il restyling del sito Corecom prevede di concludersi nella primavera 2023 con lo switch-off dell'attuale sito obsoleto con il nuovo, previo l'esito positivo di adeguati test al fine di validarne performance, usabilità anche da mobile, analisi di flusso con web-analytics.

Il nuovo sito avrà quindi un layout rinnovato, sarà documentalmente aggiornato in pubblicazione, un aspetto di web design aggiornato alla luce delle Linee guida AGID (in particolare ACCESSIBILITA'), monitorato negli accessi mediante Web Analytics Italia(WAI) nel contesto delle Linee guida di design per i servizi digitali della PA italiana oltre che nel Piano Triennale per l'Informatica nella PA, e aderente alla norma GDPR in termini di privacy degli utenti tracciati.

In particolare il nuovo sito Corecom sarà realizzato con prioritario obiettivo di favorire chiarezza e completezza informativa alle diverse tipologie di utente fruitore dei servizi dell'Ente, migliorando l'accessibilità e l'immediatezza della consultazione on-line. Inoltre, mediante il monitoraggio Web Analytics Italia (WAI), il servizio open source gratuito sviluppato da AgID che offre alle PA la possibilità di raccogliere

e analizzare i dati statistici dei propri siti web nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (GDPR), permetterà alla Struttura con costante feedback sui flussi di accesso aiutandola e guidandola a comprendere come migliorare l'usabilità del sito stesso e dei servizi offerti on-line grazie all'uso dei dati raccolti.

Eventuali ulteriori sviluppi informatici e relativo fabbisogno di risorse, verrà valutato nel contesto di riferimento. Il nuovo sito, a pubblicazione avvenuta, necessiterà di costante aggiornamento informativo e documentale, del quale si occuperà una risorsa interna (SDDP) seppure non dedicata.

INFORMAZIONE

Nel 2023 il Corecom:

- proseguirà nelle attività dell'Osservatorio Regionale Permanente sul fenomeno del bullismo e del cyberbullismo costituito presso l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e del quale sono componenti effettivi il Presidente del Comitato e la funzionaria adibita allo "Sportello Help Web Reputation";
- proseguirà nella divulgazione, laddove possibile e comunque sempre nel rispetto delle norme vigenti per la tutela della salute e della sicurezza dal possibile contagio da COVID-19 e in totale accordo con l'Ufficio Scolastico Regionale del Ministero dell'Istruzione, delle attività in materia di tutela della reputazione digitale (*web reputation*) e di contrasto al cyberbullismo, mediante eventi informativi/formativi destinati a studenti, genitori e docenti delle scuole secondarie di primo e di secondo grado del Veneto, in linea con gli eventi di formazione/informazione in materia di tutela della reputazione digitale e sullo Sportello Help Web Reputation;
- si prevede altresì un'attività di pubblicità delle attività dello Sportello Help Web Reputation su quotidiani e/o periodici locali, nonché a mezzo delle televisioni locali operanti in ambito regionale.

FORMAZIONE

Oltre al perseguimento di una idonea formazione del personale che sarà adibito all'attività di vigilanza, mediante monitoraggio, sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, il Corecom nel 2023 continuerà ad offrire a tutto il personale occasioni di aggiornamento e di approfondimento della normativa e delle buone pratiche utili ad una efficiente attività amministrativa.

Fondamentale per garantire un efficace ed efficiente esercizio delle funzioni delegate e lo sviluppo di best practice, sarà il supporto operativo e l'offerta formativa di AGCOM, eventualmente integrata da attività formative acquisite da altri soggetti operanti nelle materie di interesse del Corecom.



Via Poerio, n. 34

30171 Mestre-Venezia

tel. 041.2701650

mail: corecom@consiglioveneto.it

PEC: corecom@consiglioveneto.legalmail.it

sito internet: <http://corecom.consiglioveneto.it/corecom/>

Centro Stampa del Consiglio Regionale del Veneto

Settembre 2022