

4

Organismi dell'Autorità strumentali e ausiliari

4.1. I Comitati regionali per le comunicazioni

L'anno 2008 è stato un anno particolarmente significativo per i Co.re.com. e per le prospettive future dell'attività istituzionale degli stessi, in qualità di organi funzionali dell'Autorità. Infatti, si è pervenuti, in data 4 dicembre 2008, alla firma del nuovo accordo quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome. L'attribuzione di nuove e rilevanti funzioni di controllo e di gestione contribuisce a disegnare un sistema avanzato di governo delle comunicazioni in ambito locale che risponde a quella logica di sussidiarietà che tende a permeare l'intero assetto istituzionale. Sono, infatti, trascorsi quasi sei anni dalla sottoscrizione del primo accordo quadro (2003) e il sistema della delega di funzioni si è sviluppato e consolidato; i Comitati regionali si sono radicati su tutto il territorio nazionale¹ con il ruolo di importanti organi di garanzia e di tutela dei consumatori e degli utenti, nonché quale presidio per la salvaguardia del pluralismo e della libertà di informazione².

Con la firma del nuovo accordo quadro, è stata definita la cornice giuridica attraverso la quale, oltre alle funzioni già delegate ai Co.re.com. in materia di tutela dei minori, di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione, di esercizio del diritto di rettifica, di esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nell'ambito delle controversie tra organismi di comunicazioni elettroniche e utenti, risulterà possibile delegare ulteriori importanti funzioni quali la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, attraverso l'attività di monitoraggio, la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione, la definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche. A ciò va aggiunta, inoltre, l'attività svolta dai Comitati in materia di contributi all'emittenza radiotelevisiva locale e di applicazione della normativa riguardante il pluralismo politico nel corso delle consultazioni elettorali e referendarie, ai sensi della legge 22 febbraio 2000, n. 28, come modificata dalla legge 6 novembre 2003, n. 313.

Dal punto di vista istituzionale, si è sviluppato un percorso che ha visto coinvolti l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, nella costituzione di un tavolo politico, nell'ambito del quale si è svolto un proficuo confronto, volto a riconsiderare l'attualità dei vigenti strumenti di *governance* in merito alla costituzione dei Comitati, nel rispetto dei principi di indipendenza, rappresentanza delle minoranze, trasparenza e coerentemente al processo di revisione del quadro normativo comunitario del settore delle comunicazioni elettroniche. Detti principi così come espressi negli artt. 5 e 6 del nuovo accordo quadro sono stati individuati quali

1 I Comitati provvisti di delega sono diciassette; risultano mancanti quelli della Campania, Molise, Sardegna e Sicilia.

2 Art. 1, comma 13, legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e nome sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", delibere n. 52/99/CONS e n. 53/99/CONS, accordo quadro del 25 giugno 2003 tra Autorità e Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome.

punti qualificanti di convergenza della nuova intesa, ampliando quel principio di leale collaborazione già previsto e contestualmente garantendo parametri uniformi per lo svolgimento delle attività delegate e per la verifica e il controllo delle medesime. In particolare, il citato articolato recita "le amministrazioni contraenti, consapevoli della rilevanza degli interessi pubblici connessi all'esercizio delle funzioni delegate, si impegnano a una attuazione della convenzione fondata su uno spirito di leale collaborazione, al fine di garantire uno scambio costante di esperienze e consentire l'acquisizione, da parte dell'Autorità, di informazioni e di proposte anche con riferimento alle criticità gestionali in essere, individuando contestualmente le soluzioni più idonee". Tale obiettivo risulta perseguibile attraverso la valutazione dell'utilizzazione dei contributi erogati dall'Autorità, con l'acquisizione di ogni informazione e documentazione ritenuta utile, e lo svolgimento di periodici momenti di confronto, secondo il disposto dell'art. 5, comma 2, il quale prevede: "l'istituzione di specifiche commissioni paritetiche al fine di approfondire gli eventuali problemi di coordinamento amministrativo e proporre le relative soluzioni", e il comma 3 del medesimo articolo: "le parti concordano le modalità attuative delle necessarie verifiche da parte dell'Autorità e si impegnano, altresì, ad effettuare la ricognizione delle procedure amministrative in coerenza con i principi della semplificazione e dell'efficacia degli interventi".

Si è inteso, pertanto, individuare un modello di partecipazione attiva e responsabile nello svolgimento delle funzioni delegate da parte dei Co.re.com. i quali, nella prospettiva di un rilevante incremento di responsabilità e di competenze, contribuiranno alla costruzione di una struttura organizzativa locale di garanzia e tutela dei soggetti interessati.

Con la delibera n.666/06/CONS si è concluso il periodo sperimentale relativo all'esercizio delle funzioni delegate, ai sensi del precedente accordo quadro, e, contemporaneamente, è stato disposto il passaggio al regime ordinario di esercizio delle stesse, a partire dal 1° gennaio 2007. Si è, infatti, ritenuto che i Co.re.com fossero maturi per assumere responsabilità e competenze di maggiore complessità attraverso la delega di ulteriori funzioni.

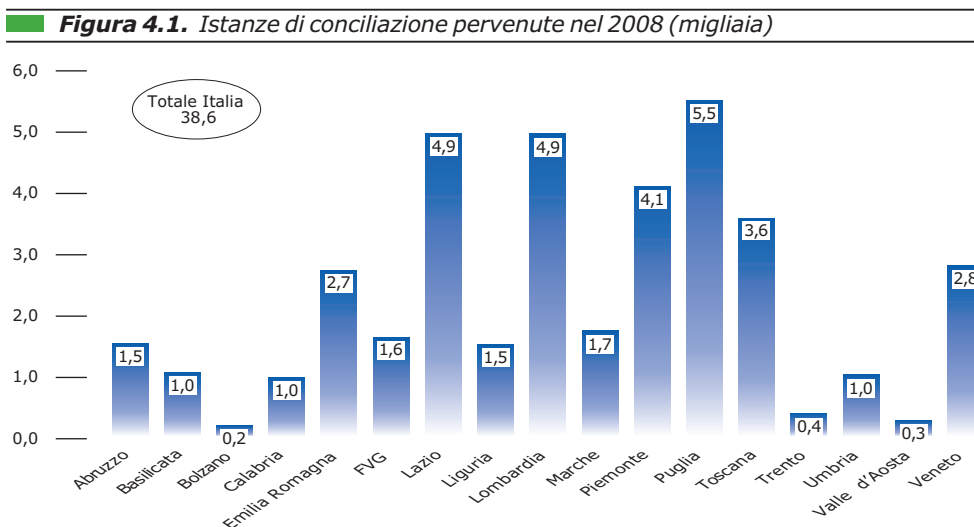
In particolare, il decentramento della funzione di definizione delle controversie, attraverso una riunificazione della fase istruttoria e decisoria, comporterà un maggiore ricorso alla composizione extra giudiziale delle controversie con un indubbio vantaggio per operatori ed utenti; con la delega della funzione di vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale, si otterrà una organicità e sistematicità degli interventi, scongiurando duplicazioni di attività istruttoria, in materia di garanzie dell'utenza, tutela dei minori, pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale, e verifica del rispetto degli obblighi di programmazione e della normativa in materia di pubblicità. Infine, attraverso la delega della funzione di tenuta del Registro degli operatori di comunicazione, il Co.re.com. disporrà di informazioni fondamentali ai fini dell'attività di vigilanza di competenza, sia delegata che propria.

A fronte del conferimento delle nuove deleghe, l'Autorità ha provveduto allo stanziamento di un maggiore contributo finanziario a favore dei Co.re.com. Tale determinazione, seppure in un contesto economico difficile, è la testimonianza della volontà dell'Autorità di investire nello sviluppo dei Co.re.com., non semplicemente quali organi funzionali dell'Autorità, ma come soggetti la cui azione, a livello locale, risulta fondamentale per il perseguimento degli obiettivi istituzionali alla stessa affidati.

In applicazione del nuovo accordo quadro l'Autorità ha programmato iniziative di informazione e formazione finalizzate allo svolgimento delle funzioni delegate. In data 19 marzo 2009, presso la Sala delle Colonne della Camera dei Deputati, si è svolto un convegno nel corso del quale si è illustrato il processo attuativo di attribuzione delle deleghe in tema di comunicazione, e sono stati sviluppati, con una chiave di approfondimento politico-istituzionale, i termini logico-sistematici del complesso delle attività delegate di cui all'accordo quadro. Al convegno hanno partecipato, il Presidente e i Commissari dell'Autorità in qualità di relatori, rappresentanti politici e istituzionali nazionali e locali, accademici esperti delle materie oggetto delle deleghe, nonché i Presidenti, i consiglieri e il personale dei Co.re.com. Il Presidente Calabrò, in particolare, ha ricordato come "se volessimo guardare al sistema delle comunicazioni sotto un profilo istituzionale, in cui operano, in modo integrato diverse istituzioni (Commissione europea, Autorità, Ministero dello sviluppo economico, Regioni), il sistema avrebbe la sembianza di una "rete", in cui l'istituzione, terminale, più prossima al cittadino, è rappresentata dai Co.re.com., che sono dunque "l'ultimo miglio", il *local loop* del governo delle comunicazioni: vicini al cittadino, in grado di realizzare al meglio la prossimità delle garanzie, dei servizi e dei diritti fondamentali riconosciuti dall'ordinamento delle comunicazioni. Rafforzare i Co.re.com. significa, quindi, avvicinare al cittadino i centri decisionali, accrescere la possibilità di accesso a una serie di servizi. Significa, in termini generali, realizzare il principio di sussidiarietà, previsto dalla nostra carta costituzionale e dal trattato europeo, che mira a garantire che le decisioni siano adottate il più vicino possibile al cittadino, verificando che l'azione da intraprendere a livello centrale si coniughi con quella che va svolta a livello locale". Il convegno ha costituito la premessa a una serie di incontri seminariali sulle singole materie delegabili, in applicazione del nuovo accordo quadro. Tali appuntamenti di formazione, che hanno registrato una notevole partecipazione da parte del personale e dei vertici dei singoli Co.re.com., sono stati strutturati in quattro segmenti formativi, il primo di inquadramento dell'attività dell'Autorità e gli altri dedicati alle tematiche afferenti a ciascuna delle nuove deleghe. I seminari, che si sono tenuti nei mesi di marzo e aprile 2009, hanno rappresentato un importante momento di confronto fra il personale dei Co.re.com. e le strutture dell'Autorità che hanno illustrato le modalità operative e le linee guida per lo svolgimento delle funzioni che si vanno a delegare. L'Ufficio di Gabinetto ha, inoltre, svolto una intensa attività di affiancamento ai Co.re.com., attraverso incontri con i vertici e le strutture di ciascun Comitato e la partecipazione a iniziative e convegni, curando di avere un continuo e utile rapporto con i rappresentanti istituzionali delle Regioni, sia per la gestione dell'attività esistente, che per costruire le premesse all'ulteriore percorso di decentramento.

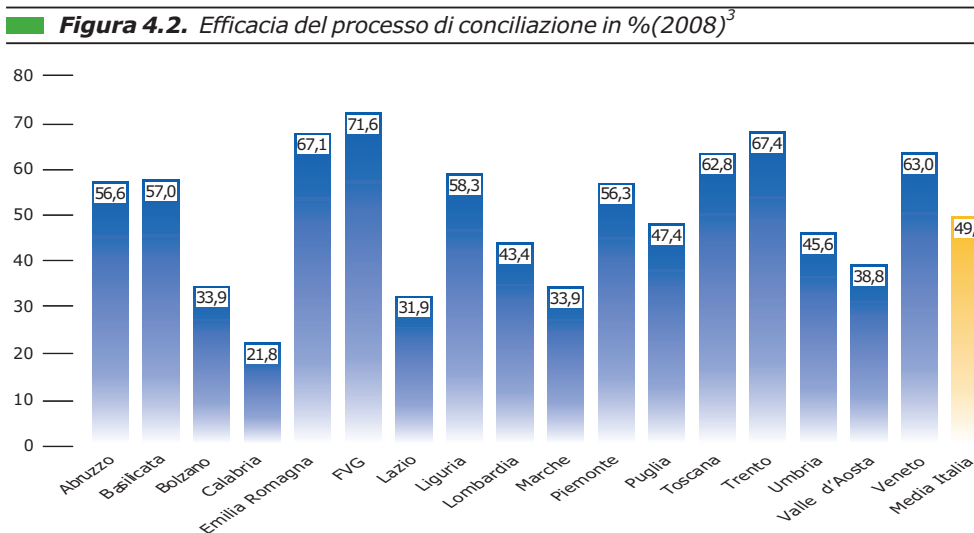
Da una disamina dell'attività svolta dai Co.re.com nel 2008, emerge un consolidamento dell'esercizio delle funzioni già delegate. La pur rilevabile disomogeneità tra le attività svolte dai Comitati, scaturisce dalla differenziazione territoriale che ha portato a condurre scelte differenti in ragione della sensibilità dell'organo e delle specificità locali, anche attraverso la promozione di iniziative che vanno oltre le deleghe, come, ad esempio, quelle finalizzate alla formazione e alla fruizione consapevole dei media presso i giovani. Risulta, comunque, migliorata, su tutto il territorio nazionale, la qualità del servizio reso dai Comitati. Degna di particolare rilievo, in relazione al tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori e utenti, l'informatizzazione sempre più diffusa e l'attivazione di sportelli dedicati, numeri verdi e pagine *web*.

Come nell'anno precedente, anche nel 2008, si è registrato un incremento delle istanze pervenute: 38.590, a fronte delle circa 35.000 del 2007, ripartite per Regione come rappresentato nella figura 4.1.



Fonte: elaborazione Autorità su dati Co.re.com.

Del totale delle istanze, circa il 30% non arriva alla fase dell'udienza per improcedibilità, rinuncia della parte istante o mancata adesione all'avviso di convocazione da parte dell'operatore. Come evidenziato nella figura 4.2, delle più di 28.000 udienze svolte dai Co.re.com., i casi conclusi con esito positivo sono, come media nazionale, più del 49%, laddove è da ritenersi fisiologica la disparità di risultati a livello regionale, a causa delle specificità territoriali, ma anche in ragione della diversa esperienza maturata dai Co.re.com. che hanno aderito alla convenzione per la delega di funzioni in tempi diversi (cfr. *infra*).



Fonte: elaborazione Autorità su dati Co.re.com.

³ L'indicatore è definito come il rapporto tra istanze che hanno avuto esito positivo (comprendente degli accordi pre-udienza) e istanze complessivamente ricevute.

Le udienze di conciliazione con esito negativo per mancato accordo risultano inferiori al 30%, e si sommano ai casi di mancata comparizione delle parti. Rilevante appare il ricorso ai provvedimenti temporanei, con più di 7.000 istanze nell'anno di riferimento e l'esito positivo di circa il 70% delle stesse, in misura inferiore al 10 % attraverso l'adozione di provvedimenti da parte dei Co.re.com. e negli altri casi per composizione spontanea, laddove è assolutamente trascurabile il dato relativo alle inottemperanze (in percentuale inferiore all'1%).

L'analisi dell'attività conciliativa svolta dai Co.re.com, evidenzia, su tutto il territorio nazionale, un generale incremento delle istanze di conciliazione ed una diminuzione delle mancate comparizioni che testimoniano la crescente fiducia degli utenti nello strumento conciliativo come strumento di risoluzione delle controversie con gli operatori.

Dai dati riportati emerge un effettivo riscontro agli sforzi fatti per coinvolgere gli operatori di comunicazione elettronica nelle procedure conciliative a beneficio dell'utenza, ma anche degli stessi operatori sempre più consapevoli dell'importanza delle politiche di "cura" del consumatore.

Con riferimento alle problematiche oggetto dell'attività di conciliazione, i Comitati riferiscono che per la maggior parte attongono alla telefonia fissa e ai servizi Internet, nonostante si sia registrato un incremento delle istanze relative alla telefonia mobile. Le controversie attinenti i servizi Internet, in particolare ADSL, hanno registrato un sensibile incremento, testimoniando come ormai per molti utenti – in particolare clienti *business* – l'ADSL assurga a servizio di pari rilevanza rispetto a quello universale, sebbene le rigide condizioni contrattuali determinino, in sede conciliativa, una minore disponibilità dell'operatore alla formulazione di proposte transattive. Con riguardo alla telefonia mobile, in aggiunta alle contestazioni relative a servizi non richiesti e alla difficoltà nella disabilitazione degli stessi, alla contestazione dell'addebito relativo al traffico telefonico, e alla mancata applicazione delle condizioni di contratto, si evidenzia il crescente numero di istanze relative al cosiddetto traffico WAP (*wireless application protocol*) costituito da una serie di protocolli che permettono la navigazione in Internet attraverso il telefonino. Tale modalità di traffico dati viene spesso attivata inconsapevolmente dall'utente e comporta un addebito di notevole importo. Contestazioni diffuse, già presenti in passato, sono quelle relative al traffico verso numerazioni a tariffazione speciale (899, 892, satellitari internazionali) e alla migrazione tra operatori. Altre problematiche da segnalare sono quelle relative all'interruzione di servizio o al ritardo nella riparazione dei guasti. In generale i Co.re.com. evidenziano che una efficiente gestione del "servizio clienti" da parte degli operatori di comunicazione elettronica potrebbe drasticamente ridurre il contenzioso.

Per quanto riguarda, in particolare, i provvedimenti temporanei più frequentemente adottati, di ripristino del servizio di telefonia fissa disattivato, ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 173/07/CONS, si riscontra come dato positivo l'elevato numero delle riattivazioni spontanee da parte dei gestori che hanno ridotto drasticamente i provvedimenti di riattivazione e al contempo si segnala come tale potere di intervento sia affievolito per quanto attiene al servizio ADSL/Internet, in quanto i provvedimenti di riattivazione riguardano esclusivamente la linea universale. Inoltre, si evidenzia, l'inefficacia degli stessi laddove non sono chiare le responsabilità dei gestori nei processi di migrazione.

Con riferimento agli operatori è stata registrata una riduzione delle istanze presentate nell'anno 2008 nei confronti di Telecom Italia s.p.a., a fronte di un aumento

di quelle proposte avverso altri operatori, in particolare Opitel s.p.a., Wind Comunicazioni s.p.a., H3G s.p.a., Fastweb s.p.a. e Vodafone Omnitel N.V.; tale aumento del contenzioso avverso gli operatori alternativi è, in parte, dovuto all'adozione da parte dell'Autorità, nel corso dell'anno, dei provvedimenti relativi alla portabilità del numero telefonico nella migrazione fra operatori. Infine, il continuo avvicinarsi di nuovi rappresentanti legali dei gestori telefonici rappresenta una ulteriore criticità nell'espletamento delle funzioni delegate relative al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Si segnala, a tale proposito, che la società Telecom Italia, al punto 14 degli impegni approvati dall'Autorità con delibera n. 718/08/CONS (cfr. paragrafo 2.1), garantisce una gestione unitaria e capillare sull'intero territorio nazionale del tentativo obbligatorio di conciliazione, affidando la responsabilità di tale gestione a una specifica struttura dotata di uffici dislocati sul territorio. Successivamente, una serie di incontri fra la società e i Co.re.com. hanno avuto ad oggetto la definizione di un avvio condiviso dell'attività di gestione del contenzioso, secondo il nuovo modello organizzativo e di rilevazione e smaltimento delle giacenze.

Per quanto riguarda la delega di funzioni relative alla tutela dei minori, in tutte le Regioni si registra un aumento dell'attenzione alla qualità della programmazione televisiva locale, laddove molte e diversificate sono state le iniziative intraprese dai Co.re.com. in funzione non solo di informazione e di sensibilizzazione, ma anche di promozione di una televisione a misura di minori. Un incremento di dette funzioni sarà correlato al conferimento della delega della funzione di monitoraggio dell'emittenza locale che richiederà la definizione di procedure, criteri e parametri di valutazione certi e omogenei su tutto il territorio nazionale.

Con riferimento alle deleghe relative all'esercizio del diritto di rettifica e alla vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, va rilevato che l'attività d'informazione svolta dai Co.re.com. si è dimostrata idonea ed efficace ad evitare l'avvio di procedimenti sanzionatori.

In materia di parità di accesso ai mezzi di informazione per la comunicazione politica nelle campagne elettorali e referendarie, sia a livello locale che nazionale, i Comitati, così come previsto dalla normativa vigente, hanno assicurato il rispetto del pluralismo e della correttezza dell'informazione, operando in sinergia con l'Autorità per il rispetto dei regolamenti in applicazione delle leggi in materia di par condicio.

Al fine di evidenziare l'attività svolta dai singoli Co.re.com., si riportano di seguito le iniziative più rilevanti intraprese nelle materie di interesse e le tabelle con i dati di sintesi relativi allo svolgimento delle attività delegate a livello regionale nell'anno 2008.

Comitato per le comunicazioni della Regione Abruzzo

Legge istitutiva	Legge regionale 24 agosto 2001, n. 45
Presidente	Tino Fortunato Di Sipio
Deleghe	Delibera n. 166/06/CONS Stipula 7 settembre 2006 Decorrenza 1° ottobre 2006

In particolare, il Co.re.com. Abruzzo si è dotato di un nuovo sito web affidabile e ben strutturato con le più attuali tecnologie. Inoltre, con specifico riferimento all'attività relativa alle conciliazioni, dopo attenta valutazione e studio delle possibilità offerte dal mercato, la struttura di supporto, d'intesa con il Comitato, ha avviato, a novembre 2008, il progetto di una procedura informatizzata per la gestione delle pratiche relative ai tentativi di conciliazione e ai provvedimenti d'urgenza. Il programma informatico, denominato "Concilia Flow", è stato sperimentato con successo nel mese di dicembre ed è usato correntemente dal 1° gennaio 2009.

Per quanto riguarda il settore audiovisivo, il Comitato ha definito le procedure per la realizzazione di due stazioni di registrazione digitale per il monitoraggio dei programmi televisivi, da installare a L'Aquila e a Pescara, nei primi mesi del 2009. Il monitoraggio e lo stoccaggio dei programmi televisivi delle emittenti regionali verrà, pertanto, effettuato 24 ore su 24. Nell'anno di riferimento, presso gli uffici del Co.re.com. di Pescara è stato effettuato il monitoraggio a campione dei programmi di otto emittenti regionali. Il monitoraggio è stato effettuato con la registrazione dei programmi nelle fasce orarie: 9,00-12,30; 10,00-14,00; 14,30-18,30; per un totale di 2.560 ore. L'elaborazione di appositi *reports* ha evidenziato, nel mese di ottobre, da parte di alcune emittenti, la trasmissione di programmi di lottomania e cartomanzia in orari vietati, debitamente segnalati all'Autorità per il seguito di competenza.

Nell'espletamento della funzione delegata in materia di tutela dei minori, in particolare, il Co.re.com. Abruzzo ha svolto il progetto "TG in classe", con la collaborazione dell'Ufficio scolastico regionale e della Rai nazionale e regionale che ha visto nell'anno scolastico 2008-2009, il coinvolgimento di sette plessi scolastici della Regione. Il progetto, reso possibile dal determinante contributo economico del Comitato e con l'assistenza della struttura di supporto, consentirà alle sette scuole abruzzesi di cimentarsi nella realizzazione di servizi giornalistici per ragazzi che saranno trasmessi, a livello nazionale dalla Rai e dalle televisioni della Regione.

Inoltre, è stato istituito il "Premio Co.re.com. Abruzzo" riservato alle emittenti radiotelevisive e ai centri di produzione abruzzesi per la realizzazione di programmi radio e televisivi inediti. Il premio vuole costituire uno stimolo per le imprese a produrre programmi culturalmente e socialmente significativi. Il progetto è di notevole interesse per la possibilità di coinvolgere le emittenti radiotelevisive e i centri di produzione abruzzesi nel processo di miglioramento qualitativo dei programmi messi in onda. Il premio è suddiviso in tre sezioni:

- la prima dal titolo "Fiabe e Favole" è riservata a programmi televisivi destinati all'infanzia che abbiano come oggetto la rappresentazione di fiabe o favole anche non originali;
- la seconda dal titolo "Il futuro della memoria" è riservata a programmi televisivi che abbiano ad oggetto la rappresentazione del mondo contemporaneo attraverso esperienze, racconti e attività del mondo della terza età;
- la terza, dal titolo "AbilMente", è riservata a programmi televisivi che abbiano ad oggetto esperienze di cittadini diversamente abili nelle loro attività lavorative, culturali e ricreative.

Nella tabella che segue si riporta una sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.1. Co.re.com. Abruzzo - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	1.516	Istanze di provv. temporanei	384
Valutazione improcedibilità	0	- improcedibilità	54
Rinuncia	0	- soddisfazione istanza	0
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	121	- rigetti	0
Conciliazioni	1.152	- provvedimenti temporanei	172
Udienze svolte	652	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito positivo	500		
Esito negativo per mancato accordo	0		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0		
Rettifica	0		
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi	0		
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori	1		
Segnalazioni pervenute al Corecom	1		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	1		

Fonte: Co.re.com. Abruzzo

Comitato per le comunicazioni della Regione Basilicata

Legge istitutiva	Legge regionale 27 marzo 2000, n. 20
Presidente	Loredana Albano
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 18 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004

Nell'ambito delle funzioni delegate, i tentativi di conciliazione hanno rappresentato quantitativamente la principale attività del Co.re.com. nel 2008, con un rilevante incremento rispetto allo scorso anno del numero di istanze pervenute e del numero di udienze svolte.

Il maggiore impegno del Comitato nella risoluzione delle controversie tra cittadini e operatori telefonici, però, non ha sottratto attenzione alla funzione di tutela dei minori. Di rilievo, a tale proposito, la circostanza che, dal 20 marzo 2007, il Presidente del Co.re.com., Loredana Albano, è anche membro effettivo del Comitato ministeriale per l'applicazione del codice di autoregolamentazione media e minori, su designazione della Conferenza nazionale dei Co.re.com.

Alla tutela dei diritti dei minori in rapporto ai mezzi di comunicazione, il Co.re.com. Basilicata ha dedicato anche diversi incontri pubblici, che sono stati occasione di confronto sull'uso dei media e sulle loro possibili implicazioni sullo sviluppo del minore. Accanto ad analisi e denunce sono emerse proposte utili a famiglie e scuole, per un uso consapevole di un insostituibile mezzo di comunicazione. Nel "Report 2007 Tv e minori" predisposto dal Presidente Loredana Albano, sono riportati i dati e l'analisi effettuata su informazioni numeriche relative alle violazioni di competenza del Comitato TV e

minori, ma anche un approfondimento sul quadro normativo del settore, in particolare sulle novità introdotte sia a livello nazionale che europeo, a partire dalla direttiva europea "TV senza frontiere", che dovrà essere recepita e attuata in Italia entro il 19 dicembre 2009, fino al disegno di legge "Tutela dei minori nella visione dei film e nei videogiochi", che va, evidentemente, nel senso di estendere la vigilanza oltre il mezzo televisivo.

Nella tabella che segue è rappresentata una sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.2. *Co.re.com. Basilicata - attività delegate - anno 2008*

	N.ro		N.ro
	1.040	Istanze di provv. temporanei	118
Istanze di conciliazione	0	- improcedibilità	0
Valutazione improcedibilità	0	- soddisfazione istanza (1)	114
Rinuncia	0		
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0	- rigetti	4
Conciliazioni	718	- provvedimenti temporanei	2
Udienze svolte	409	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito positivo	309		
Esito negativo per mancato accordo	282		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS			
Rettifica	0		
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi	0		
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori	0		
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Basilicata

Comitato per le comunicazioni della Provincia autonoma di Bolzano

Legge istitutiva	Legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6
Presidente	Hansjorg Kucera
Deleghe	Delibera n. 546/07/CONS Stipula 7 dicembre 2007 Decorrenza 1° marzo 2008

Nella relazione sul primo anno di attività delegate (dal marzo 2008), il Comitato ha tenuto a porre in evidenza che la maggior parte delle controversie potrebbe essere risolta in una fase antecedente al tentativo di conciliazione se i gestori telefonici si dotassero di un servizio clienti più efficiente; inoltre, ha rilevato una scarsa partecipazione di alcuni gestori alle udienze di conciliazione.

Nello svolgimento della delega in materia di tutela dei minori, oltre che sulla vigi-

lanza, il Comitato intende indirizzare in positivo la propria azione verso un contributo all'equilibrato sviluppo dei giovani.

A conferma dell'impegno sul territorio e della operatività del Comitato come riferimento a livello locale del settore audiovisivo è stato organizzato con l'ART (associazione radiotelevisiva altoatesina) un convegno su passato, presente e futuro delle emittenti private in questa provincia.

Nella tabella che segue si riporta la sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.3. Co.re.com. Provincia autonoma Bolzano - attività delegate - 2008

	N.ro		N.ro
	166	Istanze di provv. temporanei	39
Istanze di conciliazione			
Valutazione improcedibilità	2	- improcedibilità	1
Rinuncia	7	- soddisfazione istanza (1)	35
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	32	- rigetti	3
Conciliazioni			
Udienze svolte	115	- provvedimenti temporanei	0
Esito positivo	39	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito negativo per mancato accordo	44		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	32		
Rettifica			
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi			
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori			
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Provincia autonoma Bolzano

Comitato per le comunicazioni della Regione Calabria

Legge istitutiva	Legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, modificata dalla legge regionale 5 ottobre 2007, n. 22
Presidente	Francesco Crifò Gasparro
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS e post sosp. 253/08/CONS Stipula 16 giugno 2004 Decorrenza 1° luglio 2004

Prima di esaminare l'attività svolta dal Co.re.com. Calabria nel corso dell'anno 2008, va premesso che a seguito del commissariamento del Comitato, operato dalla Regione Calabria con legge regionale n. 22 del 2007, l'Autorità, con delibera n. 543/07/CONS, ha proceduto alla sospensione della delega di funzioni e al contestuale avvio del procedimento diretto alla eventuale revoca, per la sopravvenuta carenza dei requisiti di cui alla delibera n. 52/99/CONS e, in particolare, dei criteri di collegialità,

pluralità e rispetto delle minoranze. La sospensione è stata applicata dal 31 ottobre 2007 al 14 maggio 2008 quando, con delibera n. 253/08/CONS recante "Chiusura del procedimento avviato con delibera n. 543/07/CONS recante la sospensione della delega di funzioni al Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria", è stato formalmente riconosciuto l'avvenuto ripristino della collegialità dell'organo secondo criteri conformi alla sopracitata delibera, ed è stata revocata la sospensione della delega. Pertanto, l'attività della quale si dà notizia, è riferibile al periodo che decorre dal maggio 2008.

In questo periodo, in considerazione del processo conclusosi con il rinnovo dell'accordo quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, in data 4 dicembre 2008, il Co.re.com. Calabria ha inteso potenziare la dotazione *hardware* delle stazioni remote per il monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive e il personale con le competenze necessarie.

Nel corso dello stesso anno, ha esteso la propria vigilanza sulla tutela dei minori su dodici emittenti locali, per un numero di ore proporzionale all'estensione del bacino d'utenza e alla tipologia di emittente; le ore visionate in totale sono state 862.11.15. In particolare, sono state monitorate le trasmissioni mandate in onda nella fascia protetta da dodici emittenti provinciali e tre regionali, che costituiscono più del 60% delle emittenti utilmente collocate nella graduatoria di cui alla legge n. 448/98.

Nell'analisi del palinsesto diffuso dalle emittenti locali volta alla verifica del rispetto dei diritti fondamentali della persona, del corretto sviluppo fisico, psichico e morale dei minori, si è riscontrato un generale rispetto della normativa, sebbene, le trasmissioni dedicate ai minori siano ancora quasi assenti. Dall'analisi dei dati relativi al campione statistico oggetto di monitoraggio, è emerso che le emittenti provinciali dedicano maggiore spazio alle trasmissioni per i ragazzi rispetto alle regionali e, comunque, escludendo i cartoni animati dedicati ai bambini con una percentuale del 3,01%, emerge una sostanziale carenza di programmazione dedicata ai minori.

In materia di tutela dei minori, come attività prioritaria per il prossimo anno, si intende formalizzare un accordo di collaborazione con l'Ufficio scolastico regionale per dare concretezza alla diffusione della normativa in materia della tutela dei minori negli istituti scolastici, con scambio di reciproche esperienze. Inoltre, al fine di consentire alle famiglie di avere un contatto diretto con il Co.re.com. si prevede di attivare un numero verde gratuito e una apposita icona nella nuova versione del sito web del Co.re.com., in corso di attivazione. Inoltre, il Comitato ha istituito il Premio Aretè (Qualità), che può costituire per le emittenti un valido incentivo a prestare maggiore cura alla qualità dei programmi autoprodotti e consentire alle emittenti, che lamentano scarsità di risorse economiche e quindi difficoltà a confezionare un palinsesto sufficientemente attrattivo per un pubblico giovanile, di soddisfare il bisogno di programmi che stimolino la fantasia dei ragazzi e la loro naturale forza creativa, elemento indispensabile ad uno sviluppo armonico della personalità.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi all'attività svolta nell'anno 2008 limitatamente alle materie delegate.

Tabella 4.4. Co.re.com. Calabria - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	951	Istanze di provv. temporanei	93
Valutazione improcedibilità	80	- improcedibilità	0
Rinuncia	5	- soddisfazione istanza (1)	88
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0	- rigetti	5
Conciliazioni			
Udienze svolte	866	- provvedimenti temporanei	0
Esito positivo	189	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito negativo per mancato accordo	299		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	378		
Rettifica			
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi			
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori			
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Calabria

Comitato per le comunicazioni della Regione Campania

Legge istitutiva	Legge regionale 1° luglio 2002, n. 9
Presidente	Giovanni Festa
Deleghe	No deleghe

I componenti del Co.re.com. Campania sono stati di recente nominati, colmando una *vacatio* che perdurava dal momento della sua istituzione con legge regionale. A seguito dell'insediamento dell'organo sono stati avviati da parte del Comitato i primi contatti formali per verificare il percorso da intraprendere al fine del conferimento delle deleghe da parte dell'Autorità. Sarà a breve avviato il processo di ricognizione sulla struttura organizzativa e sul personale allo scopo di accertare se vi siano i requisiti necessari a consentire lo svolgimento delle funzioni delegabili.

Comitato per le comunicazioni della Regione Emilia Romagna

Legge istitutiva	Legge regionale 30 gennaio 2001, n.1 e successive modificazioni
Presidente	Gianluca Gardini
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 5 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004

Il Co.re.com. Emilia-Romagna, consolidata la propria attività in relazione alle materie delegate, segnala l'aumento delle istanze di conciliazione accompagnato da una significativa incidenza degli esiti positivi delle udienze. Per quanto riguarda i gestori coinvolti e gli ambiti dell'intervento richiesto viene rilevato l'incremento delle

controversie nei confronti dei gestori di telefonia mobile, a fronte di una sostanziale stabilità di quelle relative ai gestori di telefonia fissa. Le tipologie di controversie più frequenti sono la interruzione, sospensione o ritardo dei servizi e la contestazione della fattura.

In attuazione del protocollo d'intesa con la Fondazione forense bolognese, siglato nel 2007, è stato organizzato, anche nel 2008, il "Corso di formazione per conciliatori nel settore delle telecomunicazioni" che si è articolato in lezioni teoriche, *case studies*, *role playing* ed esercitazioni pratiche presso il Co.re.com., con la partecipazione degli iscritti alle udienze di conciliazione in qualità di uditori.

Nell'ambito del protocollo d'intesa sull'attività di conciliazione, stipulato con la Unioncamere Emilia Romagna, si è svolto un seminario su "La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni", che ha costituito un importante momento di confronto fra Co.re.com. e Camere di commercio su tecniche e modelli organizzativi utilizzati nelle procedure conciliative.

Nell'ambito della delega in materia di tutela dei minori, vengono evidenziate due campagne di comunicazione: "Tele-regole le sai?" e "La tv più vicina ai bambini". La prima è stata rivolta a studenti, genitori e insegnanti delle scuole secondarie di II grado con l'obiettivo di promuovere la conoscenza del codice di autoregolamentazione tv e minori; la seconda, indirizzata alle scuole primarie e secondarie di I grado della Regione volta a sviluppare un uso critico e consapevole del mezzo televisivo attraverso produzioni teatrali e video. Infine, va ricordata la ricerca "le buone pratiche della *media-education* nella scuola dell'obbligo", la cui conclusione è prevista nel 2009, in attuazione della convenzione tra il Co.re.com. e il Dipartimento di scienze dell'educazione dell'Università di Bologna per la sperimentazione e lo sviluppo di iniziative di studio, informazione e sensibilizzazione sulle buone pratiche nella *media-education*. I risultati più significativi delle campagne e della ricerca sono stati presentati durante il convegno "Media e infanzia" svoltosi in occasione della giornata mondiale dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.

Nel 2008 è proseguita l'attività di potenziamento e adeguamento strutturale dell'impianto di monitoraggio dell'emittenza radiotelevisiva regionale.

In collaborazione con la società di ricerca GMPRgroup, il Co.re.com. ha svolto una attività di monitoraggio finalizzata a verificare che i contenuti e le caratteristiche dell'informazione sportiva siano conformi ai principi dettati dal codice media e sport per l'autoregolamentazione dell'informazione sportiva sottoscritto nel 2007. L'analisi è stata condotta con un approccio socio-semiotico che ha consentito di evidenziare contenuto e tono della comunicazione, grado di interattività con lo spettatore, adeguatezza ad un pubblico di bambini e adolescenti.

Tabella 4.5. Co.re.com. Emilia Romagna - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	2.705	Istanze di provv. temporanei	679
Valutazione improcedibilità	38	- improcedibilità	2
Rinuncia	234	- soddisfazione istanza (1)	631
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	107	- rigetti	11
Conciliazioni	2.297	- provvedimenti temporanei	35
Udienze svolte	2.297	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito positivo	1.541		
Esito negativo per mancato accordo	482		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	158		
Rettifica	0		
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi	0		
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori	0		
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Emilia Romagna

Comitato per le comunicazioni della Regione Friuli Venezia Giulia

Legge istitutiva	Legge regionale 10 aprile 2001, n. 1
Presidente	Paolo Francia
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 29 gennaio 2004 Decorrenza 1° febbraio 04

Il Co.re.com. Friuli Venezia Giulia ha istituito uno sportello dedicato per gli utenti, nonché attivato un numero verde e predisposto una pagina *web* per fornire le necessarie indicazioni all'esperienza della procedura relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, che costituisce l'attività delegata più consistente in termini di risorse impegnate e risultati vantati. Inoltre, è stato approntato un sistema di gestione in videoconferenza delle sedute di conciliazione e un archivio informatico.

Primo in Italia, il servizio di conciliazione in videoconferenza ha lo scopo di agevolare l'utenza e rendere il procedimento più celere e meno oneroso in termini di impiego di risorse umane, di tempi e di costi che sia gli utenti dislocati sul territorio regionale, sia i gestori di telefonia hanno, ad oggi, dovuto sostenere.

Tale strumento dà la possibilità al gestore di telefonia e al conciliatore di operare senza doversi spostare dalle sedi di residenza e agevola soprattutto gli utenti non residenti nel Comune in cui sono situati gli uffici del Comitato che, in tal modo, possono richiedere informazioni (sportello al cittadino, favorevolmente accolto e già in funzione nelle sedi Urp di Udine, Gorizia, Pordenone e Tolmezzo) o svolgere l'udienza di conciliazione, recandosi presso la sede Urp regionale più vicina.

Nei primi mesi dell'anno, si è tenuto un corso di formazione per gli operatori degli Uffici relazioni con il pubblico della Regione. La sperimentazione, avviata in estate e completata a dicembre 2008, ha permesso di individuare gli aspetti tecnici che abbisognavano di una messa a punto.

E' da rilevare che sovente la conciliazione non viene neppure esperita, in quanto gli operatori del Co.re.com. contattano direttamente gli uffici legali delle compagnie telefoniche, risolvendo le singole problematiche preventivamente.

In merito alla delega relativa alla tutela dei minori, il Co.re.com. ha provveduto a predisporre due monitoraggi televisivi, con lo scopo di vigilare sul rispetto della normativa in materia, ma anche al fine di raccogliere dati e informazioni utili a tracciare un quadro della situazione esistente.

I monitoraggi che contengono una parte dedicata ai minori sono stati i seguenti:

- "Distribuzione delle notizie, primavera 2008. Monitoraggio Co.re.com. FVG";
- "Analisi del contenuto dell'informazione nei principali notiziari del Friuli Venezia Giulia. Distribuzione notizie, autunno 2008".

I dati così raccolti vanno ad intrecciarsi con quelli ricavati dalla ricerca "Giovani e mass-media", che si sostanzia in una sorta di Osservatorio permanente istituito nel 2004. I dati emersi hanno dimostrato che i notiziari del Friuli Venezia Giulia, per quanto riguarda i periodi presi in esame, hanno rispettato la normativa inerente il rispetto della tutela dei minori in televisione.

Nel corso del 2008, il Co.re.com ha partecipato alla organizzazione di numerosi eventi nel campo della comunicazione, dei quali, anche in ragione della specificità del territorio che si caratterizza per il necessario e continuo confronto con i Paesi con cui confina, meritano menzione: "Le tribù mediatiche" – Cultura, Valori, aspirazioni dei giovani nei confronti dei new media (Trieste, 17 aprile 2008); "Giovani & Media" (Trieste, 26 settembre 2008); "Io e il mio telefonino" (Trieste, 13 maggio 2008); "Rai e Lingua Friulana, costituito da un incontro dibattito in collaborazione con la Società Filologica Friulana, al quale sono intervenuti, tra gli altri, l'Assessore regionale all'Istruzione, cultura, sport e pace, il Direttore della Sede Rai del Friuli Venezia Giulia e l'autore del libro "La Rai che non vedrai", presentato proprio all'interno della manifestazione; "Telegiornale in classe", a conclusione del progetto nato da un'idea del Gt Ragazzi – Tg3/Rai Tre in collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Educative e alla Scuola del Comune di Roma nel 2004, per coinvolgere i più piccoli nell'analisi e nella lettura critica dell'informazione televisiva.

Tabella 4.6. Co.re.com. Friuli Venezia Giulia - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	1.610	Istanze di provv. temporanei	0
Valutazione improcedibilità	0	- improcedibilità	0
Rinuncia	0	- soddisfazione istanza (1)	0
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	243	- rigetti	0
Conciliazioni Udienze svolte	879	- provvedimenti temporanei	0
Esito positivo	629	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito negativo per mancato accordo	250		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	243		
Rettifica Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori Segnalazioni pervenute al Corecom	2		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	1		

Fonte: Co.re.com. Friuli Venezia Giulia

Comitato per le comunicazioni della Regione Lazio

Legge istitutiva	Legge regionale 3 agosto 2001, n. 19
Presidente	Francesco Soro
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 18 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 04

Il Co.re.com. Lazio, nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse, con specifico riferimento all'attività di conciliazione, ha approntato un sistema informatico di gestione delle controversie tra utenti e gestori di telecomunicazioni elettroniche, suscettibile di ulteriore implementazione; in relazione a tale innovazione di grande ausilio è stata l'attività informativa svolta attraverso i *call center* e i *mail center* che ha consentito il miglior utilizzo del sistema. In materia di tutela dei minori, si evidenzia che, a fronte di una sostanziale conformità della programmazione alle prescrizioni di legge, vi è una scarsa attenzione alla produzione e messa in onda di programmi specificamente dedicati ai minori. In merito all'attività di vigilanza, il Co.re.com. sta perfezionando, in collaborazione con la società informatica regionale LAIT s.p.a., il progetto "Osservatorio delle emittenti televisive locali della Regione Lazio", che consentirà la registrazione delle emittenti televisive locali ricevibili nella provincia di Roma attraverso un applicativo *web* che consente di registrare contemporaneamente fino a cinque programmi televisivi in modalità *random*; trasferire i filmati registrati all'archivio centrale situato presso la sede del Co.re.com.; archiviare e conservare le registrazioni per tre mesi, per mezzo di un *server* dedicato. Contemporaneamente, il Co.re.com. sta lavorando per estendere il progetto a tutte le province del Lazio. Si segnalano, infine, una serie di incontri con UNICEF, Telefono azzurro, Polizia postale e il Forum associazione familia-

ri per una pianificazione di attività congiunte in tema di tutela dei minori. In tale ambito, è stato avviato uno studio sulle nuove strategie da introdurre, onde aggiungere alle tradizionali attività di controllo e sanzionatorie, una attività di prevenzione attraverso specifici progetti di formazione e informazione destinati ad adulti e ragazzi.

Tabella 4.7. Co.re.com. Lazio - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
	Istanze di conciliazione	3.837	Istanze di provv. temporanei 1.201
	Valutazione improcedibilità	0	- improcedibilità 0
	Rinuncia	0	- soddisfazione istanza (1) 961
	Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0	- rigetti 180
Conciliazioni	Udienze svolte	3.837	- provvedimenti temporanei 57
	Esito positivo	1.573	Segnalaz. inottemperanze 3
	Esito negativo per mancato accordo	1.074	
	Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	1.190	
Rettifica	Richieste pervenute	1	
	Interventi effettuati	1	
Sondaggi	Interventi effettuati	0	
Tutela dei minori	Segnalazioni pervenute al Corecom	0	
	Segnalazioni inviate all'AGCOM	0	

Fonte: Co.re.com. Lazio

Comitato per le comunicazioni della Regione Liguria

Legge istitutiva	Legge regionale 24 gennaio 2001, n. 5
Presidente	Pasqualino Serafini
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 19 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004

Relativamente all'attività di conciliazione, il Co.re.com. registra un aumento delle istanze di conciliazione e rileva che molti casi potrebbero risolvere preventivamente se gli operatori telefonici disponessero di un servizio clienti più efficace. Le controversie hanno frequentemente ad oggetto il traffico verso i numeri a tariffazione specifica e i servizi offerti dai nuovi operatori su infrastrutture di operatori esistenti. Si sottolinea, infine, il successo dell'attività di consulenza agli utenti in merito allo svolgimento di tale attività delegata.

Per quanto attiene alla attività a tutela dei minori, il Co.re.com. ha dato avvio a una serie di progetti:

- l'avvio di una indagine conoscitiva sull'utilizzo di Internet da parte dei minori;
- una campagna di attività informativa circa i compiti del Co.re.com.;

- l'organizzazione di una serie di convegni sotto il tema comune "minori multi-medialità";
- la realizzazione, in collaborazione con la Polizia postale e delle comunicazioni di uno spot sui pericoli della navigazione in rete da parte dei minori;
- iniziative per la sensibilizzazione di minori ed adolescenti nei confronti delle problematiche relative all'uso di Internet.

Il Co.re.com. è, inoltre, intervenuto con una campagna di sensibilizzazione nei confronti delle emittenti locali volta alla eliminazione dai televideo di pagine a contenuto erotico.

Tabella 4.8. Co.re.com. Liguria - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	1.487	Istanze di provv. temporanei	178
Valutazione improcedibilità	28	- improcedibilità	0
Rinuncia	110	- soddisfazione istanza (1)	0
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0	- rigetti	0
Conciliazioni			
Udienze svolte	1.154	- provvedimenti temporanei	17
Esito positivo	673	Segnalaz. inottemperanze	2
Esito negativo per mancato accordo	415		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	221		
Rettifica			
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi			
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori			
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Liguria

Comitato per le comunicazioni della Regione Lombardia

Legge istitutiva	Legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20
Presidente	Maria Luisa Sangiorgio
Deleghe	Delibera n. 95/05/CONS Stipula 3 marzo 2005 Decorrenza 1° maggio 2005

Per il Co.re.com. Lombardia, il 2008 è stato caratterizzato da una reimpostazione delle attività di supporto al servizio di conciliazione, volta alla salvaguardia di un duplice livello di organizzazione: l'uno incentrato sull'obiettivo fondamentale di un incremento delle udienze di conciliazione, l'altro destinato a garantire una maggiore qualità del servizio reso dall'Ufficio.

Per quanto attiene al rapporto con l'utenza, si è inteso promuovere un'attenta assistenza in ordine alla conoscenza del servizio sia nell'ambito del primo approccio del cittadino con gli uffici di *front office*, sia successivamente nelle fasi di istruttoria e gestione delle pratiche. In tal senso si è provveduto, anche mediante corsi di addestramento interni, alla formazione e aggiornamento degli addetti al servizio di conciliazione. A fronte di un marcato incremento delle istanze di conciliazione rispetto all'anno precedente, la crescita qualitativa della struttura, resa possibile attraverso l'esperienza e la professionalità maturate sul campo, ha consentito di registrare un elevato numero di istanze chiuse positivamente. Inoltre, è emersa, da parte dei maggiori operatori, una significativa partecipazione ai tentativi di conciliazione, mentre altri, per scelta aziendale, non partecipano alle udienze di conciliazione.

In materia di tutela dei minori, si è conclusa l'indagine di monitoraggio, affidata all'Osservatorio di Pavia, finalizzata a verificare il rispetto, da parte del campione, costituito da 15 emittenti televisive locali, delle norme poste a tutela dei minori, con particolare riferimento alla fascia oraria cosiddetta "protetta" (dalle 16.00 alle 19.00). Il Comitato ha, inoltre, organizzato l'evento internazionale biennale "Ragazzi che Tivù", tenutosi alla Triennale di Milano dal 18 al 23 novembre 2008 e comprendente la presentazione di tre ricerche inedite, un Forum internazionale e laboratori didattici, con pubblicazione degli atti della manifestazione che verranno diffusi a breve. Infine, il Comitato ha preso parte attivamente ai gruppi di lavoro dell'Osservatorio regionale della Lombardia sul fenomeno del bullismo, istituito presso l'Ufficio scolastico regionale. Nella tabella che segue si riportano i dati relativi all'attività svolta nell'anno 2008 nelle materie delegate.

Tabella 4.9. Co.re.com. Lombardia - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	4.931	Istanze di provv. temporanei	878
Valutazione improcedibilità	173	- improcedibilità	0
Rinuncia	198	- soddisfazione istanza (1)	597
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS		- rigetti	53
Conciliazioni			
Udienze svolte	3.184	- provvedimenti temporanei	13
Esito positivo	1.383	Segnalaz. inottemperanze	0
Esito negativo per mancato accordo	833		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	743		
Rettifica			
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi			
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori			
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Lombardia

Comitato per le comunicazioni della Regione Marche

Legge istitutiva	Legge regionale 27 marzo 2001, n. 8
Presidente	Marco Moruzzi
Deleghe	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 28 luglio 2004 Decorrenza 1° settembre 2004

Nel corso del 2008, il Co.re.com. Marche ha potenziato la propria struttura di monitoraggio con cui effettua a campione attività di osservazione sui contenuti trasmessi dalle emittenti radiotelevisive locali. Proprio grazie a questa opera di costante controllo e vigilanza, il Co.re.com. può individuare eventuali violazioni alla normativa che regola l'emittenza radiotelevisiva locale e procedere alla segnalazione delle infrazioni agli organi competenti. Le segnalazioni hanno riguardato prevalentemente violazioni di norme legate ai minori, sebbene i monitoraggi a campione sulla programmazione delle principali tv marchigiane in fascia protetta non hanno dato luogo alla rilevazione di presunte violazioni di legge.

Tra le funzioni delegate, il Co.re.com., ha indicato, come punto centrale del proprio programma di attività, il tema della tutela dei minori nel settore delle comunicazioni elettroniche, cogliendo una esigenza che emerge con sempre più forza tra i cittadini in relazione alla continua evoluzione del mondo mediatico. Il 12 febbraio 2008, è stato siglato un protocollo di intesa con l'Università degli studi di Macerata finalizzato allo svolgimento di una attività di collaborazione scientifica. Obiettivo del protocollo è istituire un tavolo di lavoro che opererà su due fronti principali: il primo riguarda l'approfondimento di aspetti e potenzialità del settore delle nuove tecnologie digitali; l'altro è legato ai contenuti e alla tutela dei fruitori dei mezzi di comunicazioni, in particolare dei minori.

Per quanto riguarda le conciliazioni, in data 20 ottobre 2008, il Comitato ha stipulato un protocollo d'intesa con la Camera di Commercio di Ancona per lo sviluppo di azioni di concerto nel settore delle conciliazioni. L'intento dei due soggetti promotori è stato, infatti, quello di far conoscere ai cittadini questo strumento di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria, rispetto alla quale risulta essere più economico e rapido. L'intesa così siglata ha dato vita, inoltre, ad un corso di formazione per conciliatori, che si è svolto presso la CCIAA di Ancona, dal 27 al 29 ottobre 2008, riservato ai conciliatori iscritti all'elenco camerale ed al personale dipendente del Co.re.com. Infine, per rendere il servizio ancor più completo e più vicino ai cittadini, è stato attivato un canale di conciliazione *on line*, in collaborazione con la Camera di Commercio di Ancona.

Di rilievo in materia di tutela dei minori, è stata la campagna informativa "Adulti più informati, bambini più sicuri", resa possibile grazie ad un protocollo d'intesa siglato da tre diversi soggetti istituzionali coinvolti nella tutela dei minori: il Co.re.com., con funzioni di controllo sui contenuti delle emittenti radiotelevisive locali; l'Ufficio scolastico regionale, con ruolo educativo e formativo dei minori; la Polizia delle comunicazioni, con compiti di repressione dei reati perpetrati anche sul *web*. L'iniziativa ha toccato diversi Comuni delle Marche, coinvolto decine di Istituti scolastici in più di quaranta incontri a cui hanno partecipato genitori e insegnanti. Inoltre, il Comitato ha stipulato una convenzione con RaiTre "TG Ragazzi" per un progetto, dal titolo "Produrre TV in classe", che vede coinvolti gli studenti delle scuole nella realizzazione di un telegiornale. Lo scopo del progetto è di sviluppare la coscienza critica dei minori rispetto ai con-

tenuti e ai messaggi della TV, attraverso una serie di lezioni frontali e laboratori pratici, volti a far conoscere ai più piccoli i meccanismi e le tecniche di realizzazione di un prodotto televisivo, in questo caso un telegiornale.

La tabella che segue riporta una sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.10. *Co.re.com. Marche - attività delegate - anno 2008*

	N.ro		N.ro
	Istanze di conciliazione	1.722	Istanze di provv. temporanei 99
	Valutazione improcedibilità	319	- improcedibilità 6
	Rinuncia	36	- soddisfazione istanza (1) 91
	Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	162	- rigetti 0
Conciliazioni	Udienze svolte	1.266	- provvedimenti temporanei 2
	Esito positivo	429	Segnalaz. inottemperanze 0
	Esito negativo per mancato accordo	258	
	Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	166	
Rettifica	Richieste pervenute	0	
	Interventi effettuati	0	
Sondaggi	Interventi effettuati	0	
Tutela dei minori	Segnalazioni pervenute al Corecom	3	
	Segnalazioni inviate all'AGCOM	11	

Fonte: *Co.re.com. Marche*

Comitato per le comunicazioni della Regione Molise

Legge istitutiva	Legge regionale 26 agosto 2002, n. 18
Presidente	Federico Liberatore
Deleghe	No deleghe

Il Co.re.com. Molise è stato di recente rinnovato nella sua composizione. Il nuovo Presidente, attraverso colloqui con gli uffici preposti dell'Autorità, ha manifestato la volontà del Comitato, condivisa anche dalla Regione, di avviare il percorso finalizzato al processo di delega e di procedere, in tempi brevi, agli adempimenti successivi.

Comitato per le comunicazioni della Regione Piemonte

Legge istitutiva	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1
Presidente	Massimo Negarville
Deleghe	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 16 giugno 2004 Decorrenza 1° luglio 2004

Il Co.re.com. Piemonte ha, nel 2008, provveduto a potenziare le risorse umane e strumentali per espletare le attività delegate in maniera sempre più efficiente ed efficace, con lo scopo di offrire all'utenza un servizio soddisfacente.

In particolare, per quanto riguarda le attività connesse alla delega relativa alla vigilanza in materia di tutela dei minori, il Co.re.com. è presente, a partire dal 2008, al tavolo interistituzionale e interprofessionale di TUTTINRETE. L'iniziativa si propone come tavolo "di sintesi" che programma, da un lato, momenti di approfondimento e dibattito sul come fare "formazione comune", dall'altro lato, assume lo scopo di fare cultura, prevenzione e gestione di informazione a tutela dei minori.

Inoltre, nel maggio 2008, è stato siglato un protocollo d'intesa tra il Co.re.com. e la Direzione generale dell'Ufficio scolastico regionale del Piemonte in vista di una collaborazione di durata triennale relativa alla tutela dei diritti dei minori in ambito radiotelevisivo; infine, è stata stipulata con l'Università degli studi di Torino - facoltà di scienze della formazione, una convenzione per la definizione dello studio di fattibilità e della relativa ricerca avente per oggetto "Bambini e ragazzi davanti alla tv: il consumo, le preferenze, le aspettative". Si tratta di una ricerca-azione finanziata interamente con risorse regionali che parte da una indagine qualitativa più che quantitativa che sarà conclusa e presentata pubblicamente nell'autunno del 2009. Tale ricerca è stata avviata presso le scuole primarie e secondarie di primo grado di Asti e provincia, dove vengono monitorati attraverso un questionario *on line* 150 allievi compresi tra l'infanzia e l'adolescenza (8-14 anni) di 9 scuole, insieme ai loro docenti referenti del progetto, nell'ottica di favorire una migliore qualità della produzione televisiva. L'indagine è strettamente correlata al progetto Teleintendo, cui il Co.re.com. ha aderito attraverso la sottoscrizione del relativo protocollo d'intesa.

Nella tabella che segue, si presenta una sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.11. Co.re.com. Piemonte - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
	Istanze di conciliazione	4.075	Istanze di provv. temporanei 914
	Valutazione improcedibilità	27	- improcedibilità 0
	Rinuncia	37	- soddisfazione istanza (1) 891
	Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	127	- rigetti 0
Conciliazioni	Udienze svolte	3.307	- provvedimenti temporanei 23
	Esito positivo	1.862	Segnalaz. inottemperanze 2
	Esito negativo per mancato accordo	482	
	Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	442	
Rettifica	Richieste pervenute	0	
	Interventi effettuati	0	
Sondaggi	Interventi effettuati	0	
Tutela dei minori	Segnalazioni pervenute al Corecom	145	
	Segnalazioni inviate all'AGCOM	0	

Fonte: Co.re.com. Piemonte

Comitato per le comunicazioni della Regione Puglia

Legge istitutiva	Legge regionale 28 febbraio 2000, n. 3
Presidente	Giuseppe Giacobazzo
Deleghe	Delibera n. 615/06/CONS Stipula 21 novembre 2006 Decorrenza 1° gennaio 2007

Relativamente alla attività conciliativa, il Co.re.com. segnala il perfezionamento, rispetto al 2007, del processo di informatizzazione del protocollo. A causa del notevole numero di istanze presentate, si è, infatti, deciso di implementare un *software* che consentisse di automatizzare e velocizzare tutte le fasi necessarie del tentativo di conciliazione.

Nell'anno 2008, è stato migliorato il portale del Co.re.com. nell'ambito del quale si segnala il servizio "Co.re.com. per il consumatore", realizzato con le associazioni dei consumatori per consentire agli utenti una valutazione comparativa delle offerte degli operatori. E' stata istituita, ed è in fase di perfezionamento, un'area di accesso riservato ai gestori telefonici, nella quale gli stessi avranno la possibilità di accedere a tutta la documentazione relativa alle istanze e alla programmazione dei tavoli di conciliazione.

Relativamente alla vigilanza su TV e minori, il Co.re.com. dopo aver portato avanti con nove Regioni il progetto "Teleduchiamoci", lo ha esteso a tutte le Provincie pugliesi, coinvolgendo l'Ufficio scolastico regionale. Obiettivo del progetto, che coinvolge un campione di genitori, studenti ed insegnanti è quello, fra l'altro, di promuovere l'educazione all'audiovisivo e con l'audiovisivo.

A tale scopo, agli insegnanti è stato offerto un corso di *Media education*. Obiettivo è quello di offrire una serie di insegnamenti sul linguaggio mediale, i codici, le caratteristiche, le tecniche di produzione, distribuzione e ricezione dei messaggi mediali. A questo proposito di grande utilità è stato l'indirizzo *e-mail*: osservatoriomediaragazzi@consiglio.puglia.it. per le segnalazioni di violazioni del codice di autoregolamentazione tv e minori, messo a disposizione della struttura. Di seguito, si riassumono le iniziative in materia di tutela dei minori:

- partecipazione al convegno "tutela TV e minori" organizzato dal Movimento bambino, mese di febbraio 2008;
- istituzione dell'osservatoriomediaragazzi@consiglio.puglia.it: riferimenti legislativi in materia di tutela di minori (lettera inviata alle associazioni di genitori AGeSC-A.GE);
- lettera circolare del Presidente del Co.re.com., inviata alle emittenti locali aventi in oggetto la diffusione e pubblicizzazione del codice di autoregolamentazione TV e minori;
- realizzazione di un opuscolo sul codice di autoregolamentazione TV e minori (A tu per tu con radio e tv);
- adesione della sezione TV e minori del Co.re.com. Puglia alla "rete nazionale minori e media" per la tutela dei minori, coordinata dalla dott.ssa Maria Rita Parsi a Roma;
- protocollo d'intesa con l'ANCI per l'istituzione di centri di aggregazione multimediale giovanili;

- progetto *media education* dedicato al complesso rapporto tra *mass media* e minori; materie d'insegnamento sono etica della comunicazione, psicologia della comunicazione, pedagogia sociale e prevede l'attivazione di un laboratorio informatico e di un laboratorio multimediale;
- progetto teleduchiamoci: un percorso formativo che vede come discenti alunni, genitori ed insegnanti.
- progetto di raccolta organica, in collaborazione con l'Emilia Romagna e la Lombardia, di tutte le informazioni necessarie allo sviluppo delle "buone pratiche";
- organizzazione ed adesione all'iniziativa promossa dal Co.re.com. Emilia Romagna per la giornata mondiale dell'infanzia.

Tabella 4.12. Co.re.com. Puglia - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro	
Istanze di conciliazione	4.075	Istanze di provv. temporanei	914	
Valutazione improcedibilità	27	- improcedibilità	0	
Rinuncia	37	- soddisfazione istanza (1)	891	
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	127	- rigetti	0	
Conciliazioni	Udienze svolte	3.307	- provvedimenti temporanei	23
	Esito positivo	1.862	Segnalaz. inottemperanze	2
	Esito negativo per mancato accordo	482		
	Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	442		
Rettifica	Richieste pervenute	0		
	Interventi effettuati	0		
Sondaggi	Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori	Segnalazioni pervenute al Corecom	145		
	Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Puglia

Comitato per le comunicazioni della Regione Sardegna

Legge istitutiva	Legge regionale 28 luglio 2008, n. 11
Presidente	Antonio Ghiani
Deleghe	No deleghe

Per quanto riguarda il Co.re.com. Sardegna si evidenzia che, nel luglio 2008, è stata approvata la legge regionale istitutiva. Non sono stati ancora nominati i componenti dell'organo e, anche a causa delle recenti elezioni amministrative che hanno determinato l'insediamento dei nuovi vertici istituzionali della Regione, non è stata intrapresa alcuna iniziativa con l'Autorità al fine di individuare un percorso comune istituzionale condiviso.

Comitato per le comunicazioni della Regione Sicilia

Legge istitutiva	Legge regionale 26 marzo 2002, n.2, art. 101, modificato dall'art. 23 della legge regionale 8 febbraio 2007, n. 2
Presidente	Lorenzo Alessi
Deleghe	No deleghe

Il Comitato attualmente in carica, nominato con decreto del Presidente della Regione siciliana n. 196 del 14 maggio 2007 in seguito a delibera della Giunta regionale n. 173 del 9 maggio 2007, e insediatosi in data 10 luglio 2007, non ha ancora formalmente richiesto il conferimento delle deleghe, che si auspica avvenga nel futuro più prossimo anche al fine di omogeneizzare lo svolgimento delle attività delegate su tutto il territorio nazionale.

Comitato per le comunicazioni della Regione Toscana

Legge istitutiva	Legge regionale 25 giugno 2002
Presidente	Marino Livolsi
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 28 gennaio 2004 Decorrenza 1° febbraio 2004

Il Co.re.com. Toscana evidenzia come, nel corso del 2008, a fronte del significativo numero delle istanze conciliative, si è registrato l'aumento dei cosiddetti "accordi in itinere" e il consolidamento del fenomeno della "mancata comparizione" di istanti e gestori, mentre le mancate adesioni sono principalmente riferite ai gestori minori. Tra le innovazioni, va ricordato il potenziamento dell'attività informativa sia con la predisposizione per il 2009 di una campagna pubblicitaria su tv e radio locali, sia con l'attivazione di un numero verde dedicato agli utenti delle conciliazioni, le risposte alle *e-mail* e il ricevimento al pubblico. Un supporto fondamentale è stato fornito dalla procedura informatica che, già in uso, è stata ulteriormente potenziata con nuove funzionalità. Grazie all'utilizzo intensivo della procedura informatica di gestione del *back office* delle attività di conciliazione, è stato possibile velocizzare ulteriormente i tempi delle istanze, di convocazione delle udienze, di redazione dei verbali e di elaborazione dei *report* statistici. Proprio in quest'ottica il Co.re.com. ha firmato un protocollo d'intesa con il Centro tecnico per il consumo, che, in ambito regionale, raccoglie quasi tutte le associazioni di consumatori, e che fornirà assistenza agli utenti circa la compilazione telematica dell'istanza. Il protocollo d'intesa ha costituito anche la base per l'avvio di una ricognizione del Co.re.com. sull'articolato fenomeno del contenzioso tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni che ha coinvolto, oltre al Co.re.com. e alle associazioni di consumatori, anche la Polizia postale, le Camere di commercio ed il difensore civico regionale. Obiettivo del "tavolo sul contenzioso" è la raccolta di tutti i dati disponibili presso i soggetti citati. Dal giugno 2008, il Settore assistenza al Co.re.com. ha avviato un progetto sperimentale per la valutazione del livello di soddisfazione degli utenti del servizio di conciliazione, allo scopo di affiancare ai dati statistici ricavabili dall'archiviazione informatica delle pratiche e degli esiti delle udienze anche una serie di indicatori di carattere qualitativo relativi al rapporto Co.re.com. - cittadini.

Elementi di criticità rilevati sono la mancata esecuzione dei verbali di accordo da parte dei gestori e l'utilizzazione da parte degli stessi di studi legali esterni che sembrano avere una scarsa comunicazione con gli uffici amministrativi degli operatori.

In relazione all'attività di tutela dei minori, nel corso dell'anno il Co.re.com. ha ritenuto opportuno attuare una serie di iniziative volte a sensibilizzare il mondo della scuola, la famiglia e gli stessi minori sul tema del bullismo e del cattivo protagonismo giovanile. Alla fine del 2008 è stato, infatti, pubblicato un bando di concorso rivolto a tutte le tv locali della Toscana per il finanziamento della produzione di un audiovisivo di 15-20 minuti sul fenomeno del "bullismo" da trasmettere sulle TV locali e da diffondere nelle scuole.

Tabella 4.13. Co.re.com. Toscana - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
	Istanze di conciliazione	3.555	Istanze di provv. temporanei 685
	Valutazione improcedibilità	74	- improcedibilità 115
	Rinuncia	52	- soddisfazione istanza (1) 438
	Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	261	- rigetti 74
Conciliazioni	Udienze svolte	2.676	- provvedimenti temporanei 57
	Esito positivo	1.680	Segnalaz. inottemperanze 32
	Esito negativo per mancato accordo	1.151	
	Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	221	
Rettifica	Richieste pervenute	0	
	Interventi effettuati	0	
Sondaggi	Interventi effettuati	2	
Tutela dei minori	Segnalazioni pervenute al Corecom	0	
	Segnalazioni inviate all'AGCOM	0	

Fonte: Co.re.com. Toscana

Comitato per le comunicazioni della Provincia autonoma di Trento

Legge istitutiva	Legge provinciale 16 dicembre 2005 n. 19
Presidente	Enrico Paissan
Deleghe	Delibera n. 695/06/CONS Stipula 16 marzo 2007 Decorrenza 1° aprile 2007

Nella prima fase di concreta attivazione delle materie delegate, in particolare relativamente al tentativo obbligatorio di conciliazione, il Comitato ha registrato un rilevante e positivo riscontro che ha fatto registrare numeri significativi nel contesto di riferimento, e ha consentito di accreditare il Comitato come un vero e proprio "difensore civico" dei cittadini nei confronti degli operatori della comunicazione.

Con specifico riferimento alla delega relativa alla tutela dei minori nel settore radiotelevisivo, il Comitato intende attribuire alla stessa rilevanza prioritaria già a partire del corrente anno, in considerazione della delicatezza della problematica che richiede la messa in campo di attività di relazione con le varie competenze di organi statali e provinciali e che, alla vigilanza sui messaggi televisivi nella cosiddetta "fascia pro-

tetta", rende necessario affiancare iniziative e messaggi per così dire "positivi" con particolare riferimento al mondo della scuola.

Nella tabella che segue si presenta una sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.14. Co.re.com. Provincia autonoma Trento - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
Istanze di conciliazione	374	Istanze di provv. temporanei	81
Valutazione improcedibilità	3	- improcedibilità	0
Rinuncia	20	- soddisfazione istanza (1)	49
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	20	- rigetti	15
Conciliazioni			
Udienze svolte	325	- provvedimenti temporanei	17
Esito positivo	219	Segnalaz. inottemperanze	9
Esito negativo per mancato accordo	85		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	37		
	37		
Rettifica			
Richieste pervenute			
Interventi effettuati			
Sondaggi			
Interventi effettuati			
Tutela dei minori			
Segnalazioni pervenute al Corecom			
Segnalazioni inviate all'AGCOM			

Fonte: Co.re.com. Provincia autonoma Trento

Comitato per le comunicazioni della Regione Umbria

Legge istitutiva	Legge regionale 11 gennaio 2000, n. 3
Presidente	Luciano Moretti
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 5 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004

In particolare, si è intensificato l'impegno dell'intera struttura per l'espletamento dei tentativi di conciliazione nei rapporti fra utenti e gestori di servizi di comunicazioni elettroniche.

Nel gennaio 2008, sono stati avviati i contatti con il consulente esterno del Consiglio regionale nella gestione del Si.co.r. per la realizzazione del protocollo informatizzato che attualmente opera a regime.

Relativamente alla vigilanza sul rispetto delle disposizioni a tutela dei minori, ha riscontrato un sostanziale rispetto della normativa, frutto della intensa attività di segnalazione degli anni precedenti, a fronte, tuttavia, di una scarsa attenzione alla messa in onda di programmi per bambini nelle fasce in cui si presume una maggiore presenza degli stessi davanti alla TV. La programmazione delle emittenti umbre è stata analizzata per un totale di 430 giorni. Il Comitato ha, inoltre, monitorato l'informazio-

ne sportiva e verificato il rispetto del codice media e sport e l'osservanza del divieto circa la messa in onda di programmi contenenti scene pornografiche.

Molto ricca anche l'attività editoriale e convegnistica promossa dal Co.re.com. Si ricorda, fra l'altro, la Tavola rotonda dal titolo "Radio, Tv, informazione locale: i rischi del mestiere del giornalista" svoltasi ad Assisi il 13 dicembre 2008, alla quale hanno partecipato autorevoli figure nazionali del mondo del giornalismo e i rappresentanti degli editori locali oltre ai rispettivi sindacati di categoria.

Il Co.re.com., su invito del CONI Umbria, ha poi realizzato una ricerca dal titolo "Sport e informazione in Umbria. La comunicazione sportiva nei media locali". La conferenza stampa di presentazione della ricerca si è tenuta il 23 ottobre 2008 presso la sala della Partecipazione del Consiglio regionale. Ricordiamo che il 2008 si era aperto con la presentazione – ad Orvieto – della propria ricerca dal titolo "La magia nell'emittenza televisiva umbra". Da segnalare, inoltre, il protocollo d'intesa stipulato dal Co.re.com. con l'Ordine dei giornalisti dell'Umbria, che ha avviato una proficua collaborazione volta al monitoraggio dell'informazione e al rispetto delle regole deontologiche.

Il Co.re.com. Umbria ha, infine, organizzato il concorso-festival "COMUNICAREinUMBRIA", giunto alla X edizione, suddiviso in due sezioni: la prima relativa al premio per la produzione radiotelevisiva regionale 2008, dedicato alle produzioni delle emittenti radiofoniche e televisive umbre, dei giornalisti della sede regionale per l'Umbria della Rai, della Scuola di giornalismo radiotelevisivo di Perugia e delle scuole umbre, con l'obiettivo di incentivare e valorizzare la creatività e la produzione radiotelevisiva e telematica della Regione; la seconda sezione ha visto il conferimento del premio nazionale di produzione televisiva "il rischio non è un mestiere", dedicato alle produzioni televisive delle emittenti private locali che operano sul territorio nazionale e delle sedi regionali della Rai-redazioni TGR, con lo scopo di focalizzare l'attenzione sulla tematica degli infortuni sul lavoro.

Tabella 4.15. Co.re.com. Umbria - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
	1.007	Istanze di provv. temporanei	196
Istanze di conciliazione	13	- improcedibilità	7
Valutazione improcedibilità	29	- soddisfazione istanza (1)	54
Rinuncia	83	- rigetti	27
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	695	- provvedimenti temporanei	94
Conciliazioni	317	Segnalaz. inottemperanze	0
Udienze svolte	173		
Esito positivo	34		
Esito negativo per mancato accordo comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	0		
Rettifica	0		
Richieste pervenute	0		
Interventi effettuati	0		
Sondaggi	0		
Interventi effettuati	0		
Tutela dei minori	0		
Segnalazioni pervenute al Corecom	0		
Segnalazioni inviate all'AGCOM	0		

Fonte: Co.re.com. Umbria

Comitato per le comunicazioni della Regione Valle D'Aosta

Legge istitutiva	Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26
Presidente	Corrado Bellora
Deleghe	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 17 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004

In materia di tutela dei minori, il Co.re.com. ha svolto attività su segnalazione, mentre non ha potuto svolgere alcun tipo di attività preventiva data la carenza di personale. Fruttuosa, è risultata, invece, l'attività relativa all'espletamento della funzione delegata conciliativa. Nella tabella che segue si rappresenta una sintesi quantitativa dell'attività svolta nell'anno 2008 relativamente alle materie delegate.

Tabella 4.16. Co.re.com. Valle d'Aosta - attività delegate - anno 2008

	N.ro		N.ro
	374	Istanze di provv. temporanei	81
Istanze di conciliazione			
Valutazione improcedibilità	3	- improcedibilità	0
Rinuncia	20	- soddisfazione istanza (1)	49
Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	20	- rigetti	15
Conciliazioni			
Udienze svolte	325	- provvedimenti temporanei	17
Esito positivo	219	Segnalaz. inottemperanze	9
Esito negativo per mancato accordo	85		
Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	37		
Rettifica			
Richieste pervenute			
Interventi effettuati			
Sondaggi			
Interventi effettuati			
Tutela dei minori			
Segnalazioni pervenute al Corecom			
Segnalazioni inviate all'AGCOM			

Fonte: Co.re.com. Valle d'Aosta

Comitato per le comunicazioni della Regione Veneto

Legge istitutiva	Legge regionale 10 agosto 2001
Presidente	Roberto Pellegrini
Deleghe	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 23 dicembre 2004 Decorrenza 1° febbraio 2005

Il Co.re.com. Veneto evidenzia come, a fronte di un aumento del contenzioso, con una percentuale marcatamente maggiore delle istanze di conciliazione relative alla telefonia fissa, vi sia stata una crescita della percentuale di conciliazioni con esito positivo. Importante segnalare che un numero rilevante di controversie si sono risolte con

un accordo intervenuto tra le parti prima di giungere all'esperimento del tentativo di conciliazione. Il contenzioso si manifesta ancora concentrato attorno ai servizi principali e opzionali della telefonia di base. Il 67% dei reclami riguarda, infatti, la famiglia dei servizi di rete fissa, il 23% la rete di telefonia mobile, l'8% la piattaforma Internet e il 2% la televisione a pagamento ed altro. Per quanto riguarda la problematica del traffico non riconosciuto verso numerazioni speciali, effetti positivi ha avuto la sottoscrizione da parte di Telecom Italia, principale operatore coinvolto nelle contestazioni, del protocollo d'intesa con alcuni dei titolari di numerazioni speciali e fornitori di contenuti, con il quale gli stessi danno mandato alla società per conciliare. Elementi di criticità sono rappresentati dai ritardi nell'attivazione di linee nelle aree in espansione residenziale o di nuova urbanizzazione, dalla modalità di modifica dei piani tariffari e di attivazione dei contratti di telefonia, dal traffico Internet svolto attraverso le c.d. *pc-card*, dalla mancata copertura del servizio

Nel corso del 2008, molte sono state le iniziative intraprese sia allo scopo di promuovere e far conoscere l'attività svolta, sia quale azione di supporto all'esercizio delle attività proprie e delegate. In particolare, si ricorda il seminario su: "Garanzie e limiti della par condicio" Consiglio regionale del Veneto, finalizzato ad illustrare la normativa sulla parità di accesso ai mezzi di comunicazione ed i limiti posti alla comunicazione istituzionale in occasione delle elezioni politiche e amministrative del 2008, e la settima edizione del Premio Emilio Vesce - Informazione e diritti della persona, rivolto alle emittenti televisive e radiofoniche locali. L'edizione 2007-08 è stata dedicata ai "servizi televisivi e radiofonici di qualità dedicati ai minori nel contesto locale". Inoltre, il Comitato ha sostenuto il programma di ricerca "l'informazione televisiva in Regione Veneto", progettato e diretto dal prof. Paolo Feltrin docente dell'Università di Trieste. Nell'ambito della delega relativa alla tutela dei minori il Co.re.com. ha stipulato un protocollo d'intesa con la Provincia di Treviso e l'Ufficio scolastico provinciale per la diffusione della cultura della tutela dei bambini e degli adolescenti nel mondo dell'informazione.

Per quanto riguarda il monitoraggio radiotelevisivo locale va segnalato come vi sia stato il rinnovo delle attrezzature e dei programmi del Centro di monitoraggio del Co.re.com. Le attrezzature del Centro di monitoraggio, attivo presso il Co.re.com. dal 1999 e oramai da tempo inadeguate alle esigenze dell'organismo e alle nuove tecnologie in uso, sono state completamente rinnovate con strumenti che consentono la registrazione di tutta la programmazione quotidiana (24 ore su 24) delle emittenti venete e delle sette nazionali (RAI 1 - RAI 2 - RAI 3 - Rete 4 - Canale 5 - Italia 1 - LA 7) e l'archiviazione e la consultazione del materiale su supporto digitale. L'acquisizione del sistema, appositamente progettato e studiato per le particolari esigenze di garanzia e vigilanza sulla programmazione televisiva locale svolte dal Co.re.com., è stata resa possibile grazie ad un aumento di 100.000 euro dello stanziamento per le attività dell'organismo in sede di assestamento del bilancio 2008. Inoltre, in occasione delle consultazioni elettorali politiche e amministrative del 2008 il Co.re.com. ha affidato all'Istituto ISIMM Ricerche di Roma la realizzazione di un progetto di monitoraggio a campione degli ultimi 30 giorni di campagna elettorale nei programmi di approfondimento giornalistico, rassegna-stampa, *talk show*, programmi di comunicazione politica di 5 emittenti venete, trasmessi nelle fasce orarie 7.00-11.00; 19.00-00.30.

Per quanto riguarda la tutela dei minori il Co.re.com. Veneto, per competenza territoriale, ha istruito numerosi procedimenti relativi a segnalazioni di presunta violazione delle disposizioni sul rispetto dei diritti fondamentali della persona e sul divieto di trasmissioni pornografiche.

Il Comitato ha richiesto alle emittenti copia delle registrazioni dei programmi, ha esaminato i contenuti per la verifica delle circostanze segnalate e ha trasmesso le risultanze istruttorie all'Autorità, cui compete l'esercizio della potestà sanzionatoria. Le istruttorie si sono concluse con n. 7 proposte di archiviazione per insussistenza dei fatti contestati e con 1 richiesta di provvedimento sanzionatorio.

Tabella 4.17. *Co.re.com. Veneto - attività delegate - anno 2008*

	N.ro		N.ro
	Istanze di conciliazione	2.783	Istanze di provv. temporanei 700
	Valutazione improcedibilità	30	- improcedibilità 150
	Rinuncia	120	- soddisfazione istanza (1) 393
	Mancata adesione all'avviso di convocazione di cui all'art. 8, comma 3 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	3	- rigetti 157
Conciliazioni	Udienze svolte	635	- provvedimenti temporanei 36
	Esito positivo	400	Segnalaz. inottemperanze 2
	Esito negativo per mancato accordo	205	
	Esito negativo per mancata comparizione delle parti ex art. 12, comma 4 del regolamento approvato con delibera 173/07/CONS	30	
Rettifica	Richieste pervenute	0	
	Interventi effettuati	0	
Sondaggi	Interventi effettuati	0	
Tutela dei minori	Segnalazioni pervenute al Corecom	8	
	Segnalazioni inviate all'AGCOM	8	

Fonte: Co.re.com. Veneto

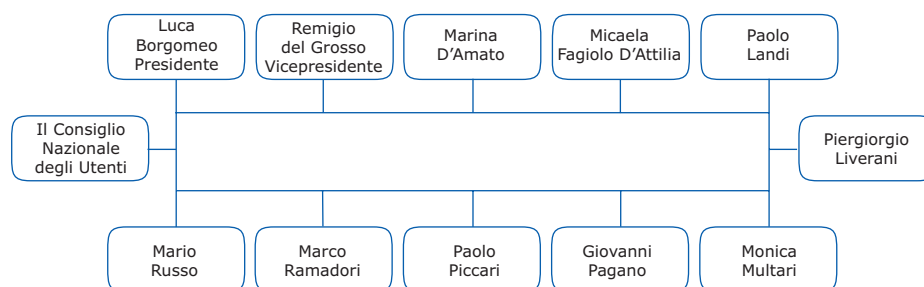
4.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Il Consiglio nazionale degli utenti, istituito presso l'Autorità dall'art 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e insediato con l'attuale composizione il 28 febbraio 2006, ha proseguito la sua intensa azione finalizzata alla salvaguardia dei diritti e degli interessi degli utenti dei servizi di media audiovisivi, ponendo particolare attenzione alle esigenze di tutela dei minori.

L'Autorità intrattiene con il Consiglio nazionale degli utenti un rapporto di intensa e reciproca collaborazione. Da questo punto di vista, infatti, il Consiglio costituisce un importante organo ausiliario la cui attività si esplica non solo in documenti e delibere trasmessi ufficialmente ma si concretizza anche in una osmosi continua di stimoli, opinioni e informazioni che consente all'Autorità di avere, tramite un canale privilegiato opportunamente previsto dalla legge istitutiva, un costante ed estremamente proficuo rapporto con l'ampio e diversificato mondo dell'utenza.

Il Consiglio deriva dalla legge istitutiva il potere di esprimere pareri e formulare proposte all'Autorità, al Parlamento, al Governo nonché a tutti gli organismi pubblici e privati che svolgano attività nel settore audiovisivo e fa risalire la sua rappresentatività agli utenti dei servizi di telecomunicazione e radiotelevisivi nel loro complesso. Fa quindi riferimento ad una collettività assai più ampia e diffusa di quella appartenente alle pur numerose associazioni⁴ che, a suo tempo, hanno effettuato le designazioni in base alle quali sono stati scelti i suoi componenti indicati nella figura che segue.

Figura 4.3. Il Consiglio nazionale degli utenti



Fonte: Autorità

4 ADICONSUM - Associazione di consumatori; ADOC - Associazione difesa orientamento consumatori; AGE - Associazione italiana genitori; AIART - Associazione italiana ascoltatori radio tele-teatro-cine spettatori; Associazione per l'autogestione dei servizi e le solidarietà; AI-DU - Associazione italiana docenti universitari; Associazione in medio media; ANMIC - Associazione nazionale mutilati invalidi civili; ACI - Azione Cattolica Italiana; AFN - Azione per le famiglie nuove; Cittadinanza attiva; CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e consumatori; CONFCONSUMATORI - Associazione di consumatori, per i consumatori; CGD - Coordinamento genitori democratici nazionale; Lega consumatori; Lunaria; Movimento consumatori; MDC - Movimento difesa del cittadino; MPV - Movimento per la vita; Save the children; UCIM - Unione cattolica insegnanti medi; UCSI - Unione cattolica stampa italiana; UISP - Unione italiana sport per tutti; UNC - Unione nazionale consumatori.

Il Consiglio oltre ad intervenire capillarmente su tutte le questioni che concernono la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, utenti, consumatori, genitori, minori e persone diversamente abili, ha cercato di incidere sulla struttura del sistema comunicativo generale e sul tessuto culturale, individuando i possibili punti chiave sui quali agire al fine di ottenere una effettiva inversione di tendenza. A questo fine, ha stimolato un vivo confronto con gli operatori interessati alle diverse problematiche e le associazioni di cittadini utenti e consumatori.

Il principio cui si è uniformata l'attività del Cnu durante l'intera consiliatura, è stato quello di dare piena attuazione alle istanze democratiche di salvaguardia della dignità umana nell'ambito del sistema della comunicazione e di sostenere le legittime esigenze dei cittadini quali soggetti attivi del processo comunicativo. A tal fine, ha conformato la propria azione ai precetti costituzionali in materia di libertà e diritto di informazione e comunicazione ed ha costantemente ricordato a coloro che operano nel sistema dei mezzi di comunicazione di massa la necessità di rispettare i principi e i criteri fondamentali in materia di tutela degli utenti e dei consumatori, contenuti nella normativa internazionale, comunitaria e nazionale.

Nell'adempiere al suo mandato istituzionale, il Consiglio si è attenuto, nell'anno di riferimento, per quanto riguarda il merito, ad una linea di continuità e coerenza con le posizioni assunte negli anni precedenti e per quanto riguarda il metodo, ha proseguito nella ricerca di una sintonia che consentisse di costruire sinergie con istituzioni ed enti sia pubblici che privati.

Sempre attenendosi al principio del confronto, ha intrapreso numerose iniziative di dibattito nelle quali ha coinvolto, in un circolo virtuoso, associazioni rappresentative di diverse categorie di utenti e di consumatori, istituzioni, operatori del settore ed esperti, adoperandosi per far aderire, anche tramite una efficace attività di *moral suasion*, i diversi protagonisti del complesso mondo della comunicazione a obiettivi comuni e a comportamenti socialmente responsabili basati su regole condivise.

Il Consiglio nazionale degli utenti, partendo dall'analisi dei problemi collegati ai possibili effetti che determinate tipologie di videogiochi possono avere sui bambini e sugli adolescenti, ha organizzato, all'esito di una intensa attività svolta in materia un convegno dal titolo "Videogiochi e minori, per una tutela più efficace", nel corso del quale ha posto a confronto le opinioni di eminenti personalità in materia e figure istituzionali, e ha proposto la stesura, coordinata a livello istituzionale, da parte dei produttori e degli utenti, di un nuovo codice di autodisciplina basato principalmente sul principio dell'autocertificazione. Il principio dell'autocertificazione, e quindi del coinvolgimento in prima persona degli operatori, costituisce, indubbiamente, il *fil rouge* che connette tutte le proposte del Consiglio nazionale degli utenti in materia di regolamentazione dei prodotti audiovisivi.

Il Consiglio ha così inteso rilanciare la sua ampia ed organica proposta per un nuovo e più efficace sistema di regolamentazione dei quattro principali ambiti dei media utilizzati dai minori: televisione, Internet, video-telefonia e videogiochi. La riforma è evidentemente finalizzata ad ottenere una maggiore tutela dei diritti dei minori nel comparto dell'audiovisivo e una sistemazione organica della materia alla luce dell'evoluzione tecnologica dei media. Il fine dichiarato del Consiglio è quello di pervenire ad una più compiuta tutela dei diritti dei minori nel campo della comunicazione, prevedendo la definizione di un unico codice di autodisciplina, *rectius* di coregolamentazione, che si basi sul principio dell'autocertificazione degli operatori e sulla verifica, sol-

tanto eventuale e successiva, da parte di un organismo di controllo che concentri le competenze e i poteri dei vari comitati sin qui divisi nei diversi settori.

Il sistema proposto dal Consiglio nazionale degli utenti è sicuramente innovativo in quanto basato su due cardini principali: il primo è rappresentato dalla assunzione di responsabilità da parte degli operatori nel certificare che il prodotto rispetta i dettami del codice, il secondo è costituito dal fatto che il comitato di controllo potrà attivarsi a seguito di puntuali segnalazioni.

L'elaborazione del codice, che si potrebbe ben definire della convergenza, costituisce per il Consiglio nazionale degli utenti l'elemento prioritario sul quale costruire un nuovo sistema di tutela dei minori nel rapporto con i media. Infatti, televisione, Internet, videotelefonati e videogiochi si configurano non solo come mezzi per la diffusione di notizie, informazioni, conoscenze e applicazioni di nuove tecnologie ma anche, purtroppo, come fonti di contenuti inadatti ai minori, e non di rado persino pericolosi per uno sviluppo psicofisico equilibrato. D'altronde è generalmente sentita l'urgenza di disciplinare la materia attraverso nuove regole, più adatte al nuovo scenario disegnato dal notevole progresso tecnologico.

La riforma prospettata dal Consiglio auspica la diffusione di una nuova cultura fatta di assunzione di responsabilità dirette da parte degli operatori e dei cittadini e assecondata dalle istituzioni, fondata sulla coregolamentazione e sulla volontà di collaborazione dei vari protagonisti che si concretizza con la sottoscrizione di regole condivise.

Nello specifico, il Consiglio propone la definizione di un nuovo codice di coregolamentazione su media e minori che unifichi le competenze dei vari codici attualmente in vigore. Questo codice dovrebbe fissare i principi generali e i criteri oggettivi ai quali devono ispirarsi gli operatori che saranno chiamati a fornire una autocertificazione circa la conformità del prodotto ai principi fissati nel codice stesso. L'applicazione del codice dovrebbe essere affidata ad un organismo dotato di autonomia finanziaria che effettuerà verifiche solo a seguito di segnalazioni qualificate di presunte violazioni.

Il coinvolgimento degli operatori è visto dal Consiglio anche come mezzo per consentire un più armonico sviluppo dell'industria multimediale che tenga conto dell'articolata segmentazione degli utenti in età minorile e della loro richiesta di prodotti di qualità.

Il Consiglio, inoltre, applicando esplicitamente il principio che le grandi scelte sociali devono coinvolgere il terzo settore e l'associazionismo, ha ritenuto opportuno chiedere a istituzioni, enti e associazioni di esprimere un giudizio di carattere generale in merito a questa importante proposta di riforma. Il Presidente Luca Borgomeo ha recentemente comunicato all'Autorità, primo referente naturale del Consiglio, che da parte di tutti i numerosi enti coinvolti è venuto un motivato consenso alla proposta.

E' pienamente condivisibile l'esigenza di pervenire a un codice allargato a tutti i nuovi media anche se, data l'ampiezza e la complessità dei settori da investire, sono evidenti le difficoltà oggettive della sua realizzazione.

D'altronde anche l'Unione europea ha promosso misure per lottare contro ogni tipo di attività che sia nociva per i minori e per rendere sicuro il loro rapporto con le nuove tecnologie ed è un fatto che la crescita esponenziale delle possibilità di diffusione e scambio di contenuti audiovisivi dovuta alla rapida diffusione delle nuove tecnologie di trasmissione e alla convergenza delle piattaforme e dei media, comporta la possibilità per bambini e adolescenti di accedere anche a contenuti potenzialmente nocivi per il loro naturale sviluppo psicofisico e morale.

E' comunque evidente che l'autoregolamentazione, metodo principe di responsabilizzazione dei soggetti interessati, non può essere da sola sufficiente a risolvere l'intera problematica, in quanto l'esperienza ha dimostrato che è necessario anche potersi avvalere di un sistema normativo di tipo prescrittivo munito di un adeguato presidio sanzionatorio.

Questa soluzione viene suggerita anche dall'ultima direttiva europea in materia, la quale prevede che la coregolamentazione possa svolgere un ruolo efficace a complemento dei meccanismi legislativi ed amministrativi in vigore purché consenta l'intervento delle istituzioni preposte alla vigilanza, laddove i suoi obiettivi non siano stati conseguiti.

Il Consiglio, sempre nell'ambito dell'attività di diffusione delle sue posizioni, ha continuato a promuovere presso le università il concorso a premi per il conferimento di cinque premi di laurea sul tema "Audiovisivi e minori", bandito il 26 maggio del 2008, che ha la finalità di promuovere la conoscenza dei problemi del rapporto dei minori con il sistema audiovisivo, della loro tutela e della necessità di accrescere la consapevolezza del ruolo che svolgono i media nell'informazione e nell'educazione dei minori. Possono concorrere all'assegnazione dei premi di laurea, di euro 2.000 ciascuno, i laureati delle università italiane che abbiano conseguito il diploma di laurea tra il 1° luglio 2008 e il 31 luglio 2009.

Già nel 2006 il Consiglio, sempre d'intesa con l'Autorità e con il patrocinio della Conferenza dei rettori delle università italiane, aveva bandito un concorso analogo sul rapporto tra televisione e minori e, atteso il grande successo dell'iniziativa e l'ampio riscontro avuto tra i laureandi, ha voluto ripetere l'esperimento includendo, oltre alla televisione, sempre nella logica dell'investire tutti gli ambiti mediatici frequentati dai minori, anche Internet, video telefonia e videogiochi.

Il Consiglio nazionale degli utenti è, inoltre, intervenuto per esaminare la situazione venutasi a creare con l'aumento delle tariffe telefoniche delle società Tim e Vodafone. In questa occasione, ha ribadito che le tariffe telefoniche devono essere trasparenti ed effettivamente comprensibili per gli utenti e che i messaggi pubblicitari non devono eludere le informazioni relative al costo delle telefonate. Il Consiglio ha anche sostenuto che, in mancanza dell'elemento essenziale della immediata comparabilità delle tariffe, la presenza sul mercato di più operatori mobili non è automaticamente sinonimo di concorrenza. Ha poi ribadito, a ulteriore difesa degli utenti, che il costo delle telefonate deve essere calcolato al secondo e non in base a medie statistiche relative alla durata. Il Consiglio ha espresso il proprio apprezzamento nei confronti dell'Autorità per aver promosso l'implementazione di uno o più motori di ricerca finalizzati a consentire all'utenza il confronto tra le varie tariffe. Il Cnu ha anche voluto sottolineare che l'Autorità ha avviato un confronto con le compagnie telefoniche mobili per pervenire ad un quadro chiaro e trasparente delle offerte e delle possibilità di cambiare gratuitamente il proprio piano tariffario. Il Consiglio ha inoltre proseguito la sua azione di monitoraggio in linea con il contenuto della delibera, a suo tempo adottata, in materia di telefonia mobile e minori occupandosi in particolare delle misure di sicurezza che gli operatori di telefonia mobile devono garantire per tutelare i minori dall'accesso a materiale dannoso. Ha anche sottolineato come questo aspetto dovrebbe rientrare nella più generale riforma del nuovo codice di coregolamentazione media e minori.

Il Consiglio, a seguito di numerose segnalazioni di utenti che lamentavano danni subiti a causa di trasmissioni di chiromanzia, astrologia, cartomanzia, oroscopi, pre-

dizioni, previsioni su estrazioni del lotto e programmi ad essi assimilabili, ha rilevato che si tratta di danni di tipo sia culturale sia sociale sia economico e ha ritenuto di dover intervenire con una delibera nella quale ha deplorato che venga data la possibilità di trarre in inganno un pubblico prevalentemente debole. Il Consiglio ha sottolineato come tali programmi vengano spesso inseriti in orari che dovrebbero essere protetti e nell'ambito di notiziari che, per un naturale effetto di traino, possono indurre a pensare che si tratti di fatti certi.

Il Cnu, già in passato, aveva registrato come fenomeno deteriore la presenza, nei palinsesti, di televendite, contatti attraverso numeri telefonici dedicati a servizi a pagamento, trasmissioni di cartomanzia o che fanno leva sulla credulità popolare e denunciava una tendenza alla programmazione strumentale utile a ricavare facili introiti, che diventavano poi motivo per costituire diritti ai benefici finanziari statali legati non alla qualità delle trasmissioni, ma soltanto alle dimensioni del fatturato e al numero degli addetti.

Il Consiglio ha auspicato un'attenta azione di controllo sulle vendite televisive di ogni tipo e gli opportuni interventi sanzionatori e ha invitato le grandi reti radio e televisive nazionali e, in particolare, la Rai, ad eliminare dai propri palinsesti ogni programma che sia, in qualche modo, basato sulla credulità popolare e sul suo sfruttamento anche soltanto in termini di ascolto.

Per quanto riguarda il servizio pubblico radiotelevisivo, il Consiglio ha dedicato a questo tema, che segue da sempre con particolare attenzione, numerosi comunicati e delibere, in una delle quali, adottata alla vigilia del rinnovo dei vertici aziendali, ha richiamato alcune posizioni già espresse a suo tempo, ribadendo la preoccupazione del Consiglio che si stesse operando in base a vecchie regole che assegnano al sistema dei partiti politici, più che alle stesse istituzioni, un ruolo egemone ed un potere esclusivo in questo ambito.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha altresì sostenuto che, pur nel pieno rispetto delle attribuzioni e dei poteri delle istituzioni e dei partiti, la totale esclusione della società civile dal processo di decisione dei vertici della Rai finisca con il rappresentare un oggettivo ostacolo sul cammino del rinnovamento e del rafforzamento del servizio pubblico ed ha sottolineato che la crisi, nella quale versa la Rai, è determinata proprio da questa sua chiusura alla società civile.

Il Consiglio ha inoltre fatto presente che gli utenti lamentano spesso, con rammarico, la continua perdita di significato e di autorevolezza del servizio pubblico radiotelevisivo, sempre più omologo, a livello di produzione e di qualità, al sistema privato commerciale, ha rilevato, il progressivo scadimento della qualità dei programmi della Rai, il notevole calo degli ascolti, la eccessiva invadenza della pubblicità, le crescenti difficoltà finanziarie e la mancanza di informazione immediatamente percepibile da parte dell'utente su quali siano i programmi di servizio pubblico e quali quelli della emittente commerciale. Il Consiglio, a questo proposito, ha ribadito la proposta, già fatta a suo tempo nel corso di una audizione parlamentare, di prevedere l'obbligo per la Rai di segnalare con una particolare icona tutti i programmi effettivamente finanziati con il canone.

Il Consiglio nazionale degli utenti non ha mancato di sottolineare come nell'attuale situazione di crisi economica, nonché sociale e morale, un segnale di reale cambiamento nel settore radiotelevisivo pubblico ed un suo effettivo rinnovamento nel senso del servizio pubblico, avrebbe un grande significato politico e, soprattutto, con-

sentirebbe ad una Rai rinnovata di assolvere al meglio la sua funzione di servizio pubblico. Il Consiglio, ha criticato, più volte, il rinvio del progetto di monitoraggio della qualità della programmazione della Rai che, ai sensi dell'art. 3 del contratto di servizio 2007/2009, avrebbe dovuto essere avviato già dall'aprile 2008. Il Consiglio ha espresso viva preoccupazione a proposito delle notizie di stampa in base alle quali tale progetto verrà escluso dal prossimo contratto di servizio e ha segnalato l'inadempienza da parte della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo degli obblighi previsti dal vigente contratto di servizio, ai fini dell'eventuale applicazione di quanto previsto dall'art. 48 del testo unico della radiotelevisione. Il Consiglio aveva, infatti, accolto con particolare favore l'istituzione, sostenuta dall'Autorità, di un comitato scientifico incaricato di predisporre le linee guida del monitoraggio della qualità dei programmi e della *corporate reputation* della Rai, in quanto ritiene che agli strumenti di tutela dei minori e di perseguimento delle violazioni delle norme vada affiancata un'azione positiva finalizzata a cambiare modello di valutazione della qualità, costruendo indici di valutazione dei programmi più adatti alla complessa e variegata società contemporanea.

Il Cnu ha espresso, pertanto, l'auspicio che l'indice di qualità dei programmi Rai, previsto dal contratto di servizio siglato dalla TV pubblica sia abbinato alle quotidiane rilevazioni quantitative degli ascolti. Uno dei temi centrali dell'attività del Consiglio nazionale degli utenti può senz'altro essere definito quello della qualità della programmazione del servizio pubblico, tema che anche l'Autorità ha seguito con grande attenzione, favorendo, tra l'altro, l'istituzione del *qualitel* allo scopo di migliorare la qualità delle trasmissioni.

Il Consiglio ha stigmatizzato la logica sottostante alla costruzione dei palinsesti televisivi basata prettamente sull'audience e, quindi, sui ricavi pubblicitari, logica che innesca circoli viziosi che hanno effetti diseducativi sul gusto dei telespettatori e che spingono al peggioramento della qualità della programmazione.

Il Consiglio ha sempre sostenuto che la diffusione di immagini reali, idonee a determinare situazioni di forte turbamento nei minori, non può essere consentita neanche allo scopo di garantire la completezza e l'efficacia dell'informazione televisiva. Non ha mancato quindi di esprimere il suo apprezzamento e per la sentenza del T.A.R. del Lazio che, in data 15/09/2008, ha statuito analogo principio confermando la sanzione comminata suo tempo dall'Autorità nei confronti della Rai per aver trasmesso un servizio giornalistico su una rete internazionale di pedofili corredato da fotografie raffiguranti minori coinvolti in atti sessuali e di violenza. Il T.A.R. ha sottolineato come la consapevolezza da parte della emittente della possibilità di produrre danni psicologici anche ad un solo minore avrebbe dovuto costituire una ragione sufficiente per evitare la diffusione delle immagini in questione, e ha ribadito l'assoluta preminenza del valore, costituzionalmente garantito, della dignità della persona umana.

Il Consiglio nazionale degli utenti ha inoltre auspicato un deciso cambiamento di rotta nella TV pubblica italiana e ciò dopo aver valutato la regolamentazione europea della pubblicità per quanto riguarda i sistemi televisivi pubblici e, soprattutto, sulla base della misura adottata dal governo francese. Secondo il Consiglio, anche solo una diminuzione della pubblicità in termini quantitativi produrrebbe un primo risultato sul piano del miglioramento della qualità dell'offerta televisiva e della tutela dei telespettatori psicologicamente più indifesi per età e per condizioni personali, allineando il servizio pubblico radiotelevisivo italiano ai sistemi europei più attenti alle possibili conseguenze di talune pubblicità sulla salute del pubblico minorenni.

Il Consiglio ha più volte ribadito che soltanto coniugando qualità ed efficienza è possibile raggiungere l'obiettivo di una televisione pubblica senza pubblicità e sostenuta economicamente dal canone. Ha sottolineato come la Corte Costituzionale, nella sentenza n. 284 del 2002, in materia di canone televisivo, abbia osservato che l'esistenza di un servizio radiotelevisivo pubblico, nell'ambito di un sistema misto pubblico privato, si giustifica solo in quanto chi esercita tale servizio sia tenuto ad operare non come uno qualsiasi dei soggetti del limitato pluralismo di emittenti, bensì svolgendo una funzione specifica per il miglior soddisfacimento del diritto dei cittadini all'informazione e alla diffusione della cultura.

Il Consiglio nazionale degli utenti si è quindi più volte soffermato sugli effetti negativi dovuti in particolare alla pubblicità e alla programmazione televisiva in generale sui comportamenti dei più giovani, quali bullismo, consumo di alcool e abitudini alimentari dannose. Anche sulla base delle sollecitazioni e degli interventi del Consiglio nazionale degli utenti in questa materia, l'Autorità ha deciso di iniziare uno studio specificamente destinato ad analizzare la programmazione televisiva in Italia e l'uso dei nuovi media, verificare il suo livello di qualità e quali influenze essa possa produrre sui comportamenti sociali dei minori. L'obiettivo finale della ricerca, che verrà condotta utilizzando esperti e istituti altamente qualificati e che vedrà anche il coinvolgimento del Consiglio nazionale degli utenti, è quello di redigere un libro bianco sui possibili effetti della programmazione televisiva nei confronti dei comportamenti dei bambini e degli adolescenti e sulla qualità della programmazione televisiva, che potrà costituire un utile strumento per tutti coloro che hanno responsabilità, in particolare di carattere istituzionale, in materia di tutela dei minori.

Il Consiglio ha, inoltre, costantemente auspicato che la necessità, sempre più avvertita a livello di collettività, di nuovi criteri per la tutela dell'infanzia nell'uso dei media sia considerata dall'industria di produzione dei prodotti audiovisivi non come un limite, ma come una vera e propria opportunità che porti ad individuare bisogni ed esigenze comunicative specifiche per le diverse fasce dell'età evolutiva, con un conseguente sviluppo delle produzioni dedicate a bambini e adolescenti.

Il Consiglio ritiene che ciò possa impegnare, altresì, tutti i soggetti coinvolti nel settore dell'audiovisivo a garantire impulso e sostegno, anche economico, sia alle iniziative di produzione di opere per i minori, in relazione alle diverse fasce di età, sia alla distribuzione di film destinati ai più giovani con conseguente valorizzazione di festival e rassegne di cinema per i ragazzi, creazione di circuiti dedicati, realizzazione di eventi, esperienze di formazione e campagne di sensibilizzazione nelle scuole.

Il Consiglio ha più volte ribadito che affrontare in modo organico e razionale le problematiche connesse alla tutela dei minori nel rapporto con l'attuale mondo multimediale significa anche prevedere che tutti coloro che hanno nei confronti dei bambini e degli adolescenti una funzione di tutela e di educazione imparino ad utilizzare nel modo migliore i servizi audiovisivi di ultima generazione.

L'Autorità intrattiene con il Consiglio nazionale degli utenti un rapporto di intensa e reciproca collaborazione. Da questo punto di vista, infatti, il Consiglio costituisce un importante organo ausiliario la cui attività si esplica non solo in documenti e delibere trasmessi ufficialmente ma si concretizza anche in una osmosi continua di stimoli, opinioni e informazioni che consente all'Autorità di avere, tramite un canale privilegiato opportunamente previsto dalla legge istitutiva, un costante ed estremamente proficuo rapporto con l'ampio e diversificato mondo dell'utenza.

4.3. **Gli organi di governance degli impegni di Telecom Italia**

NGN Italia

Con la delibera n. 64/09/CONS del 13 febbraio 2009, il Consiglio dell'Autorità ha istituito il "Comitato NGN Italia", già previsto dalla delibera n. 718/08/CONS del 11 dicembre 2008, con cui l'Autorità ha approvato e reso obbligatori gli impegni presentati da Telecom Italia s.p.a. (cfr. paragrafo 2.1.).

Con la successiva delibera n. 293/09/CONS, l'Autorità ha nominato il Presidente del Comitato nella persona del Prof. Francesco Vatalaro, Ordinario di Telecomunicazioni presso l'Università di Roma Tor Vergata.

Il Comitato NGN Italia è organo interno all'Autorità con funzioni consultive, aperto alla partecipazione degli operatori attivi nei mercati delle comunicazioni elettroniche, con il compito di esaminare i problemi tecnici più rilevanti connessi alla transizione alle reti NGN e formulare ipotesi di risoluzioni. In questo suo ruolo, il Comitato è richiesto anche di valutare i profili di ordine economico connessi alla transizione verso le reti di nuova generazione, con specifico riguardo ai servizi forniti da Telecom Italia per l'accesso alle proprie infrastrutture da parte degli operatori concorrenti.

In particolare, il Comitato svolgerà il proprio mandato con l'obiettivo di anticipare, ove possibile, le problematiche connesse all'avvio di una infrastruttura fortemente innovativa qual è la NGN ed, a questo scopo, sarà impegnato a:

- favorire forme di collaborazione – in primo luogo tecnica – tra gli operatori dei mercati delle comunicazioni elettroniche, sia fissi che mobili;
- identificare e sottoporre alla valutazione dell'Autorità le principali problematiche relative all'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione, nel contesto di convergenza tra reti fisse e reti mobili;
- elaborare proposte e soluzioni relative a questioni attinenti agli aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi alla transizione verso le NGN.

Per svolgere il proprio compito il Comitato si avvarrà anche di studi condotti in Italia, tra i quali un rilievo preminente è assegnato al Programma di ricerca "Infrastrutture e servizi a banda larga ed ultralarga", avviato con delibera n. 405/08/CONS (cfr. paragrafo 3.4.).

Al fine di svolgere la propria attività, con il concorso degli operatori che aderiranno al Comitato, è previsto che quest'ultimo articoli i propri lavori sulla base di quattro gruppi di studio tematici, con riferimento ai seguenti aspetti: i) "Evoluzione delle reti NGN: il contesto internazionale"; ii) "Infrastrutture di accesso NGN: aspetti tecnici"; iii) "Interoperabilità e interconnessione delle reti NGN"; iv) "Analisi dei modelli di finanziamento e *pricing* dell'accesso NGN".

Ota Italia

Con delibera n. 121/09/CONS, successivamente integrata dalla delibera n. 231/09/CONS, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha formalmente costitui-

to l'organismo denominato OTA Italia, individuando i suoi compiti, definendo la sua struttura organizzativa e prevedendo la nomina di un Presidente, avvenuta con la delibera n. 142/09/CONS, nella persona del prof. Guido Vannucchi.

La creazione di OTA Italia era già prevista nella delibera n. 718/08/CONS, con cui l'Autorità ha approvato gli impegni di Telecom Italia; in particolare, al punto 10.1, l'azienda si impegna ad aderire allo schema contrattuale del nuovo organismo (cfr. paragrafo 2.1).

La costituzione di tale organismo è essenzialmente finalizzata alla risoluzione delle controversie di carattere tecnico-operativo tra i vari operatori di rete fissa. In tal senso, l'Autorità si è ispirata all'esperienza molto positiva di OTA UK, analogo istituto esistente in Gran Bretagna.

Più precisamente, è previsto che OTA Italia gestisca l'attività di composizione dei contenziosi tecnico-operativi che possono sorgere, con riferimento ai servizi di accesso alla rete di Telecom Italia, da parte dei gestori alternativi (OLO) attraverso lo strumento di un Accordo di adesione che può essere liberamente sottoscritto dagli OLO. La sottoscrizione da parte degli operatori determina l'accettazione dei principi e delle regole operative dell'organismo che non hanno natura giurisdizionale.

In analogia con la più recente esperienza britannica, anche l'organismo italiano svolgerà sia attività di facilitazione delle relazioni tra gli operatori che attività di mediazione.

L'attività di facilitazione si esplica adoperandosi per migliorare il livello di trasparenza, di fluidità e di condivisione delle informazioni per una migliore caratterizzazione dei processi e delle procedure esecutive, al fine di evitare che possibili conflitti tra gli OLO e Telecom Italia sfocino in controversie legali. In tale funzione, vengono individuati "temi aperti" di potenziale conflitto che si cerca di risolvere tra le parti, addivenendo alla formulazione di linee condivise di intervento sull'implementazione tecnico-operativa di alcuni aspetti nella fornitura dei servizi/prodotti.

Nella funzione di mediazione, OTA Italia svolge invece attività di composizione su divergenze in atto per una sollecita definizione del contenzioso attraverso un tentativo di un accordo conciliativo tra i soggetti coinvolti che, in caso di fallimento, rimangono liberi di seguire le procedure previste dalla legislazione in tema di controversie legali.

Nei primi mesi dall'atto della sua costituzione, OTA Italia ha approntato e discusso l'accordo di adesione con tutti gli operatori e le associazioni di operatori, successivamente sottoposto all'approvazione del Consiglio dell'Autorità.

Per quanto riguarda l'esperienza condotta finora, si è verificato come – anche mediante contatti informali ma diretti con i vari operatori e Telecom Italia – si siano potuti individuare temi aperti di carattere tecnico-operativo, su cui continua la discussione e vengono avanzate ipotesi di soluzioni.

Peraltro, l'utilità del nuovo organismo è stata riaffermata da parte degli OLO e di Telecom Italia ed è, allo stato attuale, confermata dallo spirito di collaborazione costruttiva e pragmatica con cui sono stati individuati i temi aperti e si sono svolte le relative analisi per la loro soluzione. Si è perciò confidenti che la prevenzione possa fare diminuire notevolmente, come avvenuto nel Regno Unito, i contenziosi a carattere legale.