

Consuntivo 2023

**Relazione sulle attività proprie
e delegate svolte dal Corecom
della Toscana nel 2023**

INDICE

1. QUADRO GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2023

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

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2023

- 3.1 Premessa
- 3.2 Sintesi delle attività di vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni
- 3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione
- 3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2023
- 3.5 La definizione delle controversie

ALLEGATO 1 - Rendicontazione finanziaria 2023

QUADRO GENERALE

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 20 giugno 2023, con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 105, è stato ricostituito il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Toscana, vacante dal 7 novembre 2022. Il nuovo Comitato, composto da Marco Meacci (presidente), Benedetta Baldi (vicepresidente), Carlotta Agostini, Biagio Depresbiteris e Bianca Maria Giocoli, si è insediato con la prima seduta del 29 giugno 2023. Le sedute svolte dal Comitato sono state 5. Complessivamente, le delibere approvate sono state 172.

Il programma di attività 2023 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 279 del 26 luglio 2023.

Il 2023 è stato, dunque, l'anno in cui il nuovo Comitato ha avviato la propria programmazione, con la realizzazione delle attività proprie previste dal Programma annuale, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala che il 2023 ha segnato nuovamente un calo delle istanze di conciliazione presentate (4.905), con il -11,9% in meno rispetto all'anno precedente, e una conseguente diminuzione delle istanze concluse (5.070), pari al -14,9% sul 2022. La differenza di 165 istanze ha comunque consentito di migliorare ulteriormente le performance verso l'esterno, sia in termini di tempo necessario a concludere le istanze, sia in termini di soddisfazione degli utenti, con una percentuale di accordi tra le parti che si attesta all'81,1%.

Notevole impegno è stato profuso anche per la gestione delle altre funzioni delegate, con particolare riferimento alla definizione delle controversie, al registro degli operatori della comunicazione e ai monitoraggi sull'emittenza locale.

Un particolare impegno è stato infine riservato alla delega relativa all'attività di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, con la prosecuzione del progetto del "Patentino digitale per l'uso consapevole del web e dei social".

Il nuovo Comitato ha dato avvio, dal 19 ottobre 2023, ad una serie di incontri informativi sulle proprie attività in tutto il territorio regionale (Corecom Tour), che entro aprile 2024 toccherà tutte le province toscane.

1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2023 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari a euro 650.306,32, di cui euro 182.500,00 per le attività proprie ed euro 167.031,31 per le attività delegate Agcom (a cui si sommano euro 300.775,01 avanzi degli esercizi precedenti).

Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2023.

La struttura di supporto al Corecom è, dal 1° ottobre 2022, parte del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", diretto dalla dott.ssa Cinzia Guerrini.

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

- un funzionario di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa alta;
- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- una funzionaria di categoria D, per le attività di assistenza al Comitato, comunicazione e attività proprie;
- due collaboratori di categoria C per le attività di supporto amministrativo, la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione.

Per le attività dell'ufficio conciliazioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa alta;
- tre funzionarie di categoria D;
- una collaboratrice di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni, in part time al 50%;
- due collaboratrici di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze GU5.

Per le attività dell'ufficio definizioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- quattro funzionari di categoria D, di cui una in telelavoro;
- un collaboratore di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2023

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2023

Nel 2023 il Comitato si è riunito complessivamente 5 volte e ha prodotto 172 delibere.

I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni, sulla base degli obiettivi individuati nel programma di attività 2023.

2.1 Attività ordinarie e ricorrenti derivanti dalla normativa nazionale, regionale e da compiti assegnati dal Consiglio e dalla Giunta

Accesso radiofonico e televisivo regionale

Le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo sono disciplinate dalla L. 103/1975 e sue successive modificazioni, che sancisce il diritto di poter "accedere" alla programmazione televisiva o radiofonica, in spazi appositamente dedicati dalla RAI, ad associazioni senza fini di lucro, enti locali e forze politiche.

Il Corecom della Toscana ha regolamentato fin dall'inizio la materia e il regolamento vigente, approvato nel 2002 all'indomani dell'entrata in vigore della Legge regionale 22/2002 e modificato nel 2011, è teso a garantire il massimo pluralismo e a stabilire criteri ben definiti per valutare l'ammissibilità delle domande e per la redazione delle graduatorie trimestrali, oltre a consentire un miglioramento della qualità delle trasmissioni.

Nel 2023 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per tre trimestri, poiché il secondo trimestre, a causa della sovrapposizione con la campagna elettorale, non è stato programmato, ammettendo complessivamente 69 soggetti.

Da segnalare, in questo ambito, la prosecuzione del progetto di rilancio dei programmi dell'accesso in collaborazione con la sede regionale Rai e con il Master in Pubblicità istituzionale, comunicazione multimediale e creazione di eventi dell'Università degli Studi di Firenze.

Informazione, vigilanza, controllo, rendicontazione in materia di 'par condicio' in occasione delle elezioni amministrative 2023

Nel 2023 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato le campagne per le elezioni amministrative del 14 e 15 maggio.

Il Corecom è stato impegnato come sempre nell'attività di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale, attivandosi su segnalazione.

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

Il Corecom ha provveduto alla raccolta delle adesioni da parte delle emittenti radiotelevisive locali disponibili alla messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti e le richieste dei soggetti politici interessati alla trasmissione dei MAG. Ha curato l'istruttoria delle domande e proceduto al sorteggio dell'ordine di messa in onda. Infine, ha svolto gli adempimenti relativi al rimborso dei messaggi trasmessi. Le domande presentate nel 2023 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG sono state complessivamente n. 16 per un rimborso complessivo di € 57.583,68.

2.2 Attività di ricerca e monitoraggio

Il “Patentino digitale per l’uso consapevole del web e dei social”

L’attività di tutela dei minori nei confronti dell’uso di internet e delle nuove tecnologie della comunicazione più in generale è stata oggetto di nuova delega attribuita da Agcom con la convenzione sottoscritta il 27 luglio 2023 ed è quella che ha maggiormente caratterizzato anche il 2023, grazie alla prosecuzione del progetto “Patentino digitale per l’uso consapevole del web e dei social”, realizzato in collaborazione con Regione Toscana, Polizia postale, Istituto degli Innocenti e Ufficio scolastico regionale.

Il progetto del “patentino digitale” prevede la realizzazione nelle scuole secondarie di primo grado, e in particolare nelle classi prime, di un percorso formativo finalizzato a trasmettere agli studenti le competenze minime necessarie a navigare in rete e nei social network con consapevolezza e responsabilità. Al termine del percorso, che consiste in dieci ore di lezioni suddivise in cinque aree tematiche (competenze giuridiche, competenze psicologiche, competenze comunicative, competenze tecniche digitali e competenze economico-comportamentali) agli studenti viene rilasciato un patentino di “navigatore consapevole”. Ciascun percorso è preceduto da un incontro con gli insegnanti e uno con le famiglie, con l’obiettivo di fare sì che i ragazzi possano vedere negli adulti di riferimento delle figure che li possano sostenere nel percorso e consigliare su come muoversi in rete. Parallelamente, sono stati realizzati 4 corsi gratuiti di formazione per insegnanti, ciascuno di 5 ore, resi disponibili attraverso una piattaforma moodle sui temi del patentino. Nel 2023 si sono conclusi i corsi avviati da settembre 2022 in 25 classi e sono stati avviati - e in parte conclusi - altri 25 corsi.

Il 4 dicembre 2023 si è infine svolto presso l’Istituto degli Innocenti il primo “Patentino Day”, giornata di approfondimento e riflessione sui risultati e sulle prospettive future del progetto “Patentino Digitale”, a cui hanno partecipato i rappresentanti istituzionali dei partner coinvolti, i funzionari di Corecom e Istituto degli Innocenti, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e numerosi altri Corecom.

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

La Toscana è terra di talenti, di competenze e di eccellenze. Anche nel campo della comunicazione, tante e tanti sono i cittadini della nostra regione che si sono distinti per una particolare abilità nel veicolare messaggi, trasmettere immagini positive, raccontare la bellezza e i valori del territorio. Nel 2017 il Corecom ha istituito il riconoscimento pubblico “Comunicatore toscano dell’anno”, da assegnare ad una personalità che si sia distinta in un settore particolare grazie a spiccate capacità nel comunicare e divulgare, attraverso diversi canali, un tema, un messaggio di rilevanza sociale, un’immagine positiva della Toscana. Dopo le premiazioni di Elena Favilli (2017), Ilaria Bidini e Iacopo Melio (2018), Massimo Sestini (2019), Fuad Aziz e Francesca Sivieri (2020), Agnese Pini (2021), nel 2022 il riconoscimento non è stato assegnato per l’assenza di un Comitato in carica. Nel 2023, il nuovo Comitato ha deciso di premiare sei giornalisti toscani inviati in zone di guerra: Alfredo Bosco, Lucia Goracci, Gianmarco Sicuro, Gabriella Simoni, Elena Testi e Fabio Tonacci. La cerimonia si è svolta il 19 dicembre 2023 alla presenza delle istituzioni locali e del presidente nazionale dell’Ordine dei Giornalisti, Carlo Bartoli. In questa

occasione è stato anche assegnato a Damiano Kerma il premio per la miglior tesi in materia di comunicazione 2022 per l'elaborato dal titolo "Musica e riconfigurazione semiotica nella comunicazione politico elettorale".

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

La mappatura dei soggetti operanti sul territorio a titolo di operatori di rete e di fornitori di servizi di media audiovisivi e della loro copertura del segnale di trasmissione in digitale, completata a fine 2014 e messa a regime nel 2015, in collaborazione con l'Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni, è stata ulteriormente aggiornata nel mese di dicembre 2023 con un'attività di manutenzione dei dati. La nuova mappatura è stata trasmessa agli uffici interni del Consiglio regionale per le attività di pianificazione delle campagne di comunicazione.

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

Nel 2023 è proseguita l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, disponibile e implementabile direttamente dal sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione.

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

La legge regionale 19/2011 (Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana) all'art. 3 prevede che il Corecom, nell'ambito delle attività di analisi della programmazione delle tv locali, svolga un monitoraggio finalizzato a verificare, particolarmente nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la presenza di contenuti contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Dopo i primi monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom, relativi alle settimane campione dal 2012 al 2022, nel 2023 sono state monitorate altre 12 emittenti toscane.

Toscana in spot 2023. (In)dipendenze digitali

Il 2023 è stato l'undicesimo anno del premio "Toscana in spot", lanciato nel 2013, che intende premiare i migliori messaggi promozionali televisivi e radiofonici realizzati in Toscana su tematiche specifiche. Dopo le edizioni dedicate al sociale (2013), al lavoro (2014), a internet e minori (2015), alla sicurezza stradale (2016), al contrasto al gioco d'azzardo patologico (2017), al contrasto alla violenza di genere (2018), alle istanze ambientali (2019), alla ripartenza post Covid (2020), all'idea della Toscana del 2050 (2021) e al contrasto all'odio online (2022).

Nel 2023 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso per premiare i 3 migliori spot televisivi realizzati sul tema del contrasto alle dipendenze digitali.

Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 24 novembre 2023 in Consiglio regionale e sui canali Facebook del Consiglio regionale e del Corecom. Tutti i video partecipanti sono stati inseriti sul canale YouTube del Corecom Toscana.

La Toscana che fa bene. Premio per la migliore campagna di comunicazione sociale

Nel 2022 il Corecom Toscana ha lanciato, in collaborazione con Cesvot, la prima edizione del bando "La Toscana che fa bene", premio alla migliore

campagna di comunicazione sociale realizzata e promossa da soggetti pubblici e privati nel corso del 2021. La seconda edizione del bando, aperto dal 5 al 31 ottobre 2023, ha visto la partecipazione di 12 soggetti. Il 12 gennaio 2024 si è svolta la cerimonia di premiazione della campagna vincitrice, che è risultata essere “Mettiti in gioco”, realizzata da AVIS Toscana.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

Sul fronte delle iniziative pubbliche, nel 2023 le attività sono state limitate dalla mancanza del Comitato per tutto il primo semestre.

Dal 19 ottobre 2023 il Comitato ha avviato una serie di incontri su tutto il territorio regionale per illustrare a istituzioni, associazioni, scuole, media e cittadini le proprie funzioni. Le tappe del tour fino a dicembre 2023 sono state Prato (19 ottobre), Pistoia (7 novembre) e Livorno (22 novembre). Nei primi mesi del 2024 il tour è proseguito fino a toccare tutte e 10 le province toscane.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, nel 2023 sono proseguiti gli aggiornamenti del sito web e dei profili social del Corecom e, in collaborazione con l’Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 5 comunicati stampa.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2023

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2023

3.1 Premessa

Il 2023 ha rappresentato per il Corecom della Toscana il ventesimo anno di gestione delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione e il primo anno di applicazione della convenzione sottoscritta il 27 luglio 2023, che prevede l'esercizio delle seguenti attività:

1. svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione;
2. definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione;
3. esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
4. vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi in ambito locale;
5. vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni;
6. gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione;
7. tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di educazione all'utilizzo dei media decentrate sul territorio nazionale da svolgersi nell'ambito delle attività di alfabetizzazione mediatica e digitale promosse dall'Autorità.

Le attività relative alla tutela e garanzia dei minori rispetto ai nuovi media è trattata nel Capitolo 2 della presente relazione, in particolare a pagina 10 (patentino digitale).

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

Nel corso del 2023 è stato svolto il monitoraggio relativo al campione composto da 12 emittenti per 24 h per 7 giorni (complessivamente 2.016 ore), per le aree: *pubblicità, garanzia dell'utenza e pluralismo*.

A questo si è aggiunto un monitoraggio, richiesto nelle Linee Guida operative per la predisposizione del campione di emittenti televisive locali da sottoporre all'attività di monitoraggio del Corecom, su tutte le edizioni giornaliere del TGR per un periodo di 60 giorni ai fini di una compiuta ed effettiva verifica del pluralismo.

Nel corso dell'anno è stato notificato un atto di contestazione relativo agli obblighi di programmazione e trasmesso il fascicolo ad Agcom.

E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale per l'anno 2023, come previsto dalla legge regionale 11 maggio 2011 n. 19, recante Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana, che prevede che il Corecom svolga un monitoraggio finalizzato a verificare nella programmazione delle emittenti, in particolare nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale.

3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2023 sono pervenute agli uffici 44 richieste di nuova iscrizione, 16 richieste di cancellazione e 3 richieste di certificazione che sono state evase ampiamente entro i termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati, inoltre, 16 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.

Le comunicazioni annuali ricevute sono state 323.

Gli ambiti di attività dei soggetti per i quali il Corecom ha ricevuto richiesta di nuova iscrizione sono i seguenti:

Agenzie di stampa	0
Call center	16
Concessionarie di pubblicità	3
Editoria	8
Editoria elettronica	8
Fornitori di contenuti	0
Fornitori di motori di ricerca online	1
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica	6
Fornitori di servizi di intermediazione online	1
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	2
Fornitori di servizi interattivi	0
Operatori di rete	0
Produttori/distributori di programmi	4
Radiodiffusione sonora e televisiva	0
Uso indiretto di risorse nazionali di numerazione	0

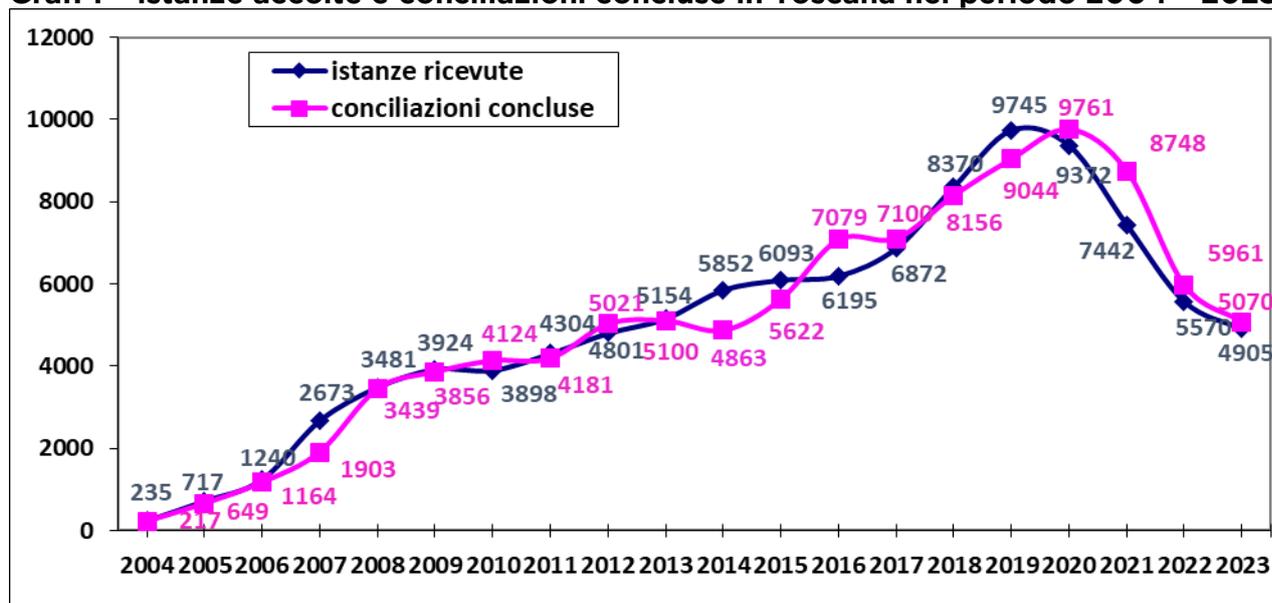
3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom Toscana tra il 2004 e il 2023

Il 2023 ha rappresentato, per le attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, il sesto anno della gestione delle attività attraverso la piattaforma telematica Conciliaweb, a seguito dell'approvazione del nuovo Regolamento Agcom (delibera n. 203/18/CONS) e dell'avvio della piattaforma del 23 luglio 2018.

Il numero di istanze di conciliazione presentate (4.905) è ulteriormente calato rispetto al 2022 (5.570), con un - 11,9%. Anche le istanze concluse sono diminuite a 5.070 (- 14,9%), ma restano comunque sopra le istanze presentate. La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2023, la quota degli esiti positivi delle conciliazioni svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'82,5%.

Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 409.

Graf. 1 - Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 - 2023



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso collegate alle istanze UG, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze è calato a 726 (erano 755 l'anno precedente), con oltre il 94% di esiti positivi (riattivazioni spontanee o provvedimenti di riattivazione).

Tabella 1 - Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) collegate alle istanze UG. Maggio 2006 - 2023

Anno	Domande presentate	Inammissibili e rinunce	Riattivazioni	Provvedimenti di rigetto	Provvedimenti temporanei
2006 (mag. - dic.)	174	31	138	2	3
2007	688	42	616	10	20
2008	685	115	438	74	57
2009	769	89	484	83	102
2010	736	72	399	81	183
2011	658	84	343	56	175
2012	679	74	298	55	252
2013	790	119	297	45	321
2014	798	132	313	57	296
2015	945	114	465	102	264
2016	824	113	377	39	276
2017	783	46	391	43	309
2018	884	33	470	46	333
2019	1164	87	629	57	391
2020	1118	19	646	42	385
2021	1038	33	637	42	337
2022	755	31	476	35	213
2023	726	20	354	32	232
tot. 2006-2023	14214	1254	7771	901	4149

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Tabella 2 - Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2023

anno	istanze ricevute	conciliazioni concluse				
		inammissibili	accordo raggiunto in itinere	mancata comparizione delle parti	udienze svolte	totale concluse
2004	235	25	0	31	161	217
2005	717	50	0	131	468	649
2006	1240	62	36	251	815	1164
2007	2673	48	130	341	1384	1903
2008	3481	126	155	482	2676	3439
2009	3924	214	242	522	2878	3856
2010	3898	181	185	464	3294	4124
2011	4304	244	315	497	3125	4181
2012	4801	172	481	923	3445	5021
2013	5154	199	406	1122	3373	5100
2014	5852	240	517	423	3683	4863
2015	6093	392	793	381	4056	5622
2016	6195	282	765	511	5521	7079
2017	6872	300	738	476	5586	7100
2018	8370	631	1052	331	6142	8156
2019	9745	649	830	79	7486	9044
2020	9372	663	805	93	8197	9761
2021	7442	730	745	104	7169	8748
2022	5570	407	444	72	5038	5961
2023	4905	441	575	53	4001	5070
tot. 2004-2023	100843	6056	9214	7287	73460	101058

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

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

Il primo elemento da sottolineare è la sostanziale stabilizzazione, dopo un lungo periodo di crescita, delle istanze inammissibili, che corrispondono a un totale di 441. In realtà questo dato si spiega con un utilizzo più appropriato della inammissibilità da parte dei gestori che prima del 2022 erano soliti sollevare l'inammissibilità per indurre i Corecom all'archiviazione per accordo raggiunto tra le parti una volta che fosse scaduto il termine prima previsto sulla Piattaforma Conciliaweb per la negoziazione diretta. Una volta che Agcom ha introdotto a marzo del 2022 la possibilità di chiudere in negoziazione diretta le istanze fino al giorno dell'udienza, i gestori hanno smesso di eccepire una inammissibilità 'impropria'. Si osserva, in concomitanza, un utilizzo della negoziazione diretta in maniera significativa.

Il dato di 575 istanze chiuse in negoziazione diretta, infatti, rispetto alle istanze che arrivano in udienza o in conciliazione semplificata, appare sicuramente positivo.

Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è la prosecuzione del calo delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 72 nel 2022 a 53 nel 2023. Questo decremento delle mancate comparizioni è probabilmente da imputare al fatto che con l'avvio del Conciliaweb gli utenti non sono più costretti a recarsi presso la sede fiorentina del Corecom ma possono comodamente svolgere la propria udienza in audio o video conferenza, facendo così venire meno uno dei motivi principali delle mancate

comparizioni. Se da una parte, tuttavia, il Conciliaweb facilita la presentazione delle istanze ed agevola partecipazione degli utenti grazie al collegamento da remoto, si registra, nel contempo, la difficoltà di una parte della popolazione, soprattutto anziana o comunque fragile, ad accedere alla Piattaforma. Tale difficoltà, che trova corrispondenza nella necessaria opera di alfabetizzazione digitale della popolazione più fragile quale obiettivo di crescita del Paese, solo in parte può essere risolto tramite l'assistenza svolta dal Corecom attraverso l'attività dello sportello pubblico per gli utenti fragili. Questo in quanto, purtroppo, parte della popolazione, come gli anziani non assistiti, è sprovvista di SPID o CIE, strumenti che in ogni caso presuppongono il possesso di un indirizzo mail e dunque il possesso di uno smartphone o di un computer e di una capacità di uso di detti strumenti che, quindi rappresentano una barriera che determina o rischia di determinare l'esclusione di alcuni dalla tutela.

Per quanto riguarda, infine, le udienze effettivamente svolte, il dato complessivo per l'anno 2023 vede un ulteriore calo, seppure dimezzato rispetto all'anno precedente (-14,9%). Tale dato si spiega in termini assoluti come un effetto positivo della Piattaforma Conciliaweb che ha indotto con il tempo i gestori ad avere i dati necessari per comprendere le varie criticità del sistema, prima fra tutte la comunicazione con il cliente. Il Conciliaweb ha indotto i gestori a comprendere come un'adeguata valutazione ed elaborazione dei reclami sia telefonici sia scritti poteva determinare un netto calo del contenzioso. Questo aspetto 'virtuoso' del rapporto tra consumatore e gestore telefonico è sempre stato considerato da Agcom un vero e proprio obiettivo da raggiungere con l'introduzione del Conciliaweb in quanto tale piattaforma ha una funzione di raccolta di dati da elaborare per migliorare il sistema nell'ottica del consumatore utente. L'utente, dunque, ha meno necessità di presentare l'istanza perché la problematica viene trattata in sede di reclamo. La riduzione del numero delle udienze inoltre si spiega con l'utilizzo da parte dei gestori della citata negoziazione diretta che consente di definire la controversia prima che giunga in udienza.

Tabella 3 - Conciliazioni svolte dal 2004 al 2023 organizzate per esito

anni	accordo		mancato accordo		totale	
	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %
2004	109	67,7%	52	32,3%	161	100,0%
2005	278	59,4%	190	40,6%	468	100,0%
2006	479	58,8%	336	41,2%	815	100,0%
2007	825	59,6%	559	40,4%	1384	100,0%
2008	1524	57,1%	1147	42,9%	2671	100,0%
2009	2141	74,4%	737	25,6%	2878	100,0%
2010	2707	82,2%	587	17,8%	3294	100,0%
2011	2494	79,8%	631	20,2%	3125	100,0%
2012	2745	79,7%	700	20,3%	3445	100,0%
2013	2781	82,4%	592	17,6%	3373	100,0%
2014	3172	86,1%	511	13,9%	3683	100,0%
2015	3410	84,1%	646	15,9%	4056	100,0%
2016	4674	84,7%	847	15,3%	5521	100,0%
2017	4676	83,7%	910	16,3%	5586	100,0%
2018	5196	84,6%	946	15,4%	6142	100,0%
2019	6809	81,1%	1586	18,9%	8395	100,0%
2020	7463	82,0%	1635	18,0%	9098	100,0%
2021	6344	80,2%	1571	19,8%	7915	100,0%
2022	4494	82,0%	988	18,0%	5482	100,0%
2023	3819	82,5%	810	17,5%	4629	100,0%
tot. 2004-2023	66140	80,5%	15971	19,5%	82121	100,0%

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

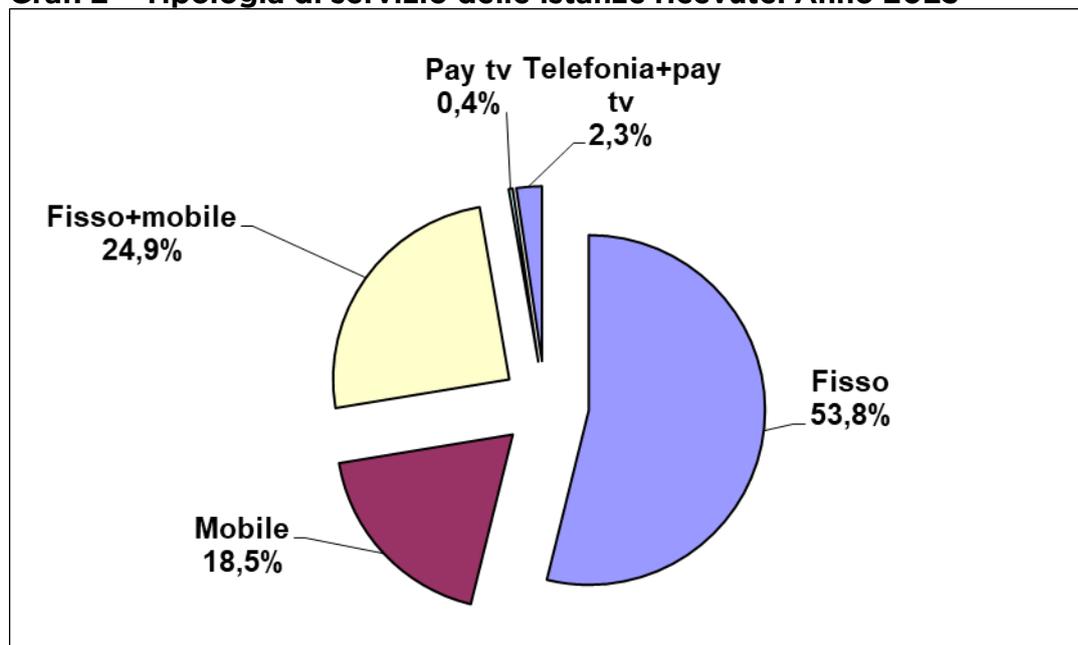
Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con un ulteriore aumento della percentuale di accordi raggiunti all'82,5%. Dal 2019 nella tabella sono inseriti sia gli accordi raggiunti in udienza, sia quelli raggiunti prima di arrivare all'udienza. Nei mancati accordi sono presenti sia quelli raggiunti in udienza che le mancate comparizione dell'operatore, che rappresentano a tutti gli effetti un esito negativo, che nel 2023 complessivamente si assesta al 17,5%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2023

Istanze ricevute per tipologia di servizio

Per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, il 2023 vede confermarsi, seppure in deciso calo, il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa, che include anche i servizi internet (53,8%), sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile, in crescita al 18,5%. In leggero aumento al 24,9% le istanze aventi ad oggetto servizi fisso+mobile, mentre calano allo 0,4% le istanze che vedono coinvolti servizi pay tv. Il 2,3% delle istanze ha riguardato servizi di telefonia+pay tv.

Graf. 2 - Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2023

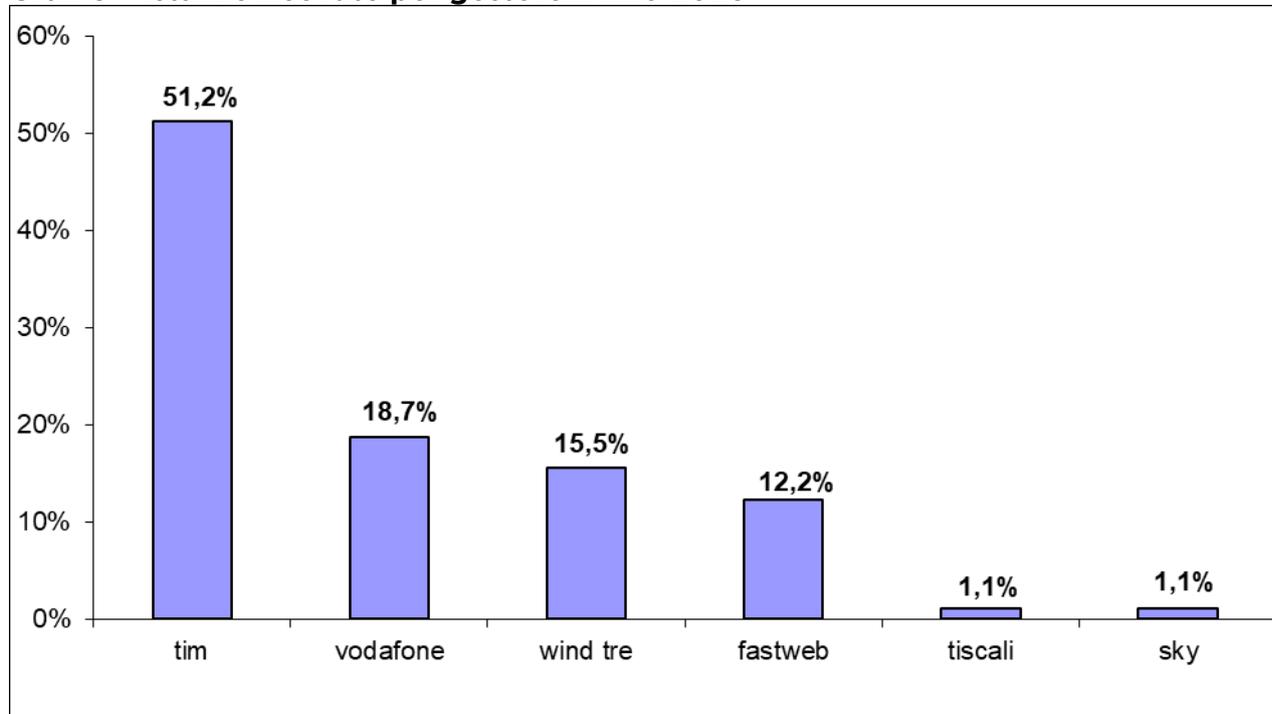


Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Istanze ricevute per gestore

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2023 si distribuiscono per la gran parte tra sei compagnie telefoniche, con una percentuale residuale, complessivamente riferita ad altri operatori minori.

Graf. 3 - Istanze ricevute per gestore. Anno 2023



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

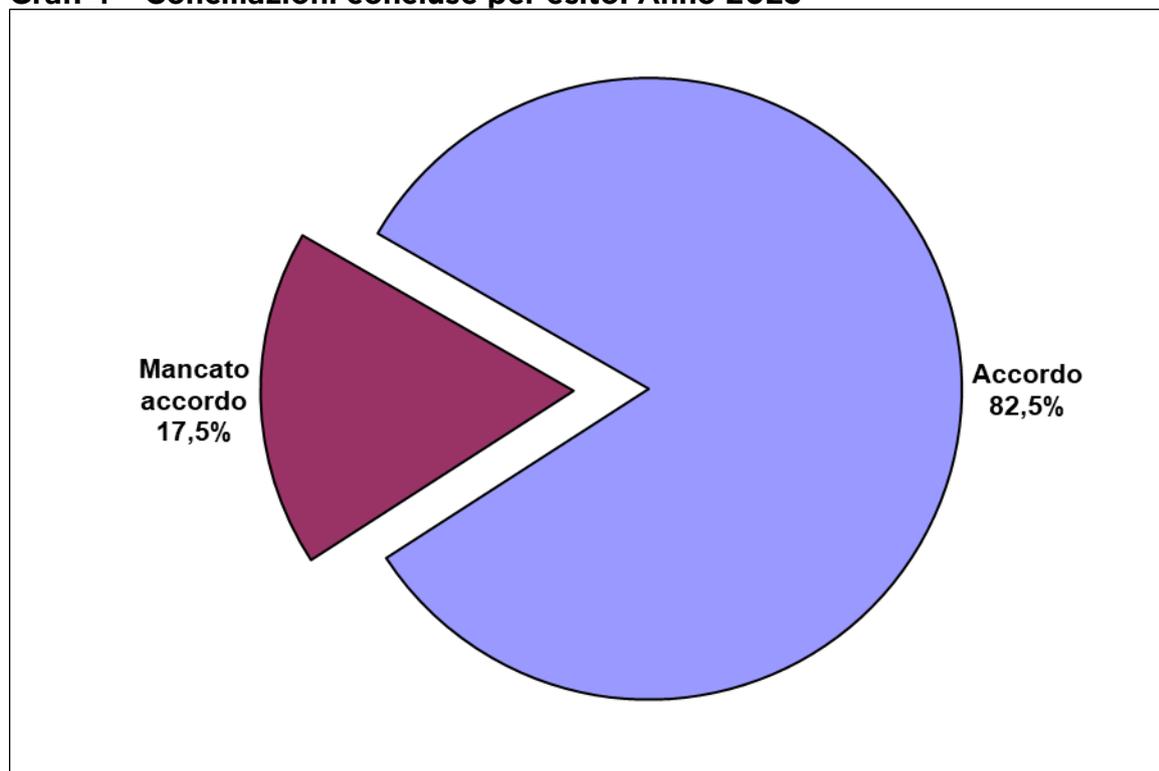
TIM risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (in leggero calo al 51,2%). Al secondo posto Vodafone resta stabile 18,7%, seguita da Wind Tre al 15,5% (in crescita rispetto all'anno precedente). Seguono Fastweb con il 12,2% (in crescita), Sky Italia e Tiscali con l'1,1%.

Conciliazioni concluse in base all'esito

Come detto, le istanze di conciliazione che si sono concluse nel 2023 sono state 5.070, 165 in più rispetto alle istanze presentate.

Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi è nel 2023 particolarmente positivo, raggiungendo una percentuale di accordi dell'82,5%, rispetto all'82% del 2022.

Graf. 4 - Conciliazioni concluse per esito. Anno 2023



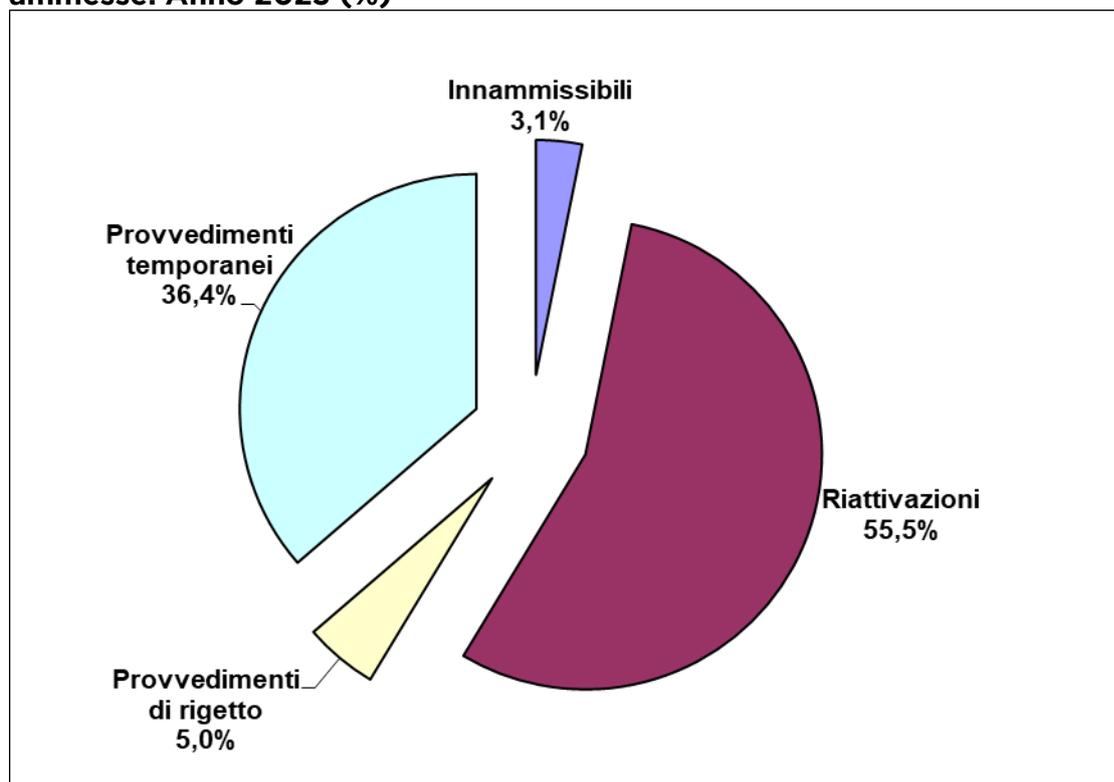
Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Procedimenti d'urgenza per la riattivazione temporanea del servizio sospeso (GU5)

Le domande presentate per adottare provvedimenti temporanei volti ad ottenere la riattivazione del servizio illegittimamente sospeso, i c.d. "GU5", collegati a istanze di conciliazione, hanno fatto registrare per il 2023 un leggero calo rispetto al 2022, assestandosi a 726 istanze rispetto alle 755 dell'anno precedente, con una media mensile di circa 60 istanze. Si conferma anche per il 2023 l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze.

I provvedimenti temporanei di riattivazione sono saliti a 232 rispetto ai 213 del 2022. In calo le domande inammissibili che passano dalle 31 nel 2022 a 20 nel 2023, mentre restano sostanzialmente stabili i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, che sono 32. In ulteriore forte calo le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 354 rispetto alle 476 del 2022.

Graf. 5 - Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2023 (%)



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

3.5 La definizione delle controversie

La definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche è un procedimento amministrativo attribuito ai Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom).

Trattasi di una funzione delegata disciplinata da una convenzione in virtù di Accordo Quadro tra Agcom, conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

In data 27 luglio 2023 è stata sottoscritta la nuova "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" che dunque costituisce il fondamento giuridico per l'esercizio di questo procedimento.

La definizione delle controversie può essere definita come un procedimento amministrativo di secondo livello, in quanto segue il tentativo obbligatorio di conciliazione qualora questo abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi, in caso di conciliazione parziale, ed ha lo scopo di richiedere al Corecom una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.

Il procedimento è totalmente gratuito e si caratterizza in una fase istruttoria ed una più prettamente decisionale.

Relativamente alla prima fase, le parti rappresentano i fatti a fondamento delle proprie pretese, con memorie e repliche; è prevista la facoltà per il responsabile del procedimento di convocare un'udienza di discussione che può all'occorrenza anche concludersi con un accordo conciliativo, nel qual caso viene redatto un verbale che costituisce titolo esecutivo tra le parti.

La fase decisoria è rimessa al Corecom che, con provvedimento scritto e motivato, decide la res controversa.

Con la Delibera Agcom n. 203/18/CON del 24 aprile 2018 è stato approvato il nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie telefoniche e di pay-tv, a cui ha fatto seguito la Delibera Agcom n. 339/18/CONS relativa alle modalità di presentazione delle istanze che, a far data dal 23 luglio 2018, possono essere inoltrate esclusivamente tramite la piattaforma telematica Conciliaweb, uno strumento, unico per tutti i Corecom, realizzato e gestito da Agcom.

In termini generali, quindi, l'attività di definizione della controversia è volta a fornire un supporto ai cittadini per la soluzione delle problematiche occorse nell'erogazione del servizio offerto dagli operatori di telecomunicazione per fornire una definizione concreta anche in termini economici per il disservizio subito. L'obiettivo finale è quello di ridurre sensibilmente le controversie.

L'attività dell'ufficio è stata strutturata al fine di ottimizzare i risultati dell'azione amministrativa, da un lato svolgendo un consistente numero di udienze di discussione per le istanze presentate e, d'altra parte, provvedendo alla stesura di provvedimenti, alcuni dei quali si sono rilevati particolarmente complessi sia per l'oggetto del contendere che per il valore economico della controversia.

Il trend relativo alle definizioni presentate rispetto nel corso dell'anno 2023 ha subito una decisa flessione rispetto al 2022 (-31,2%).

3.5.1 I dati

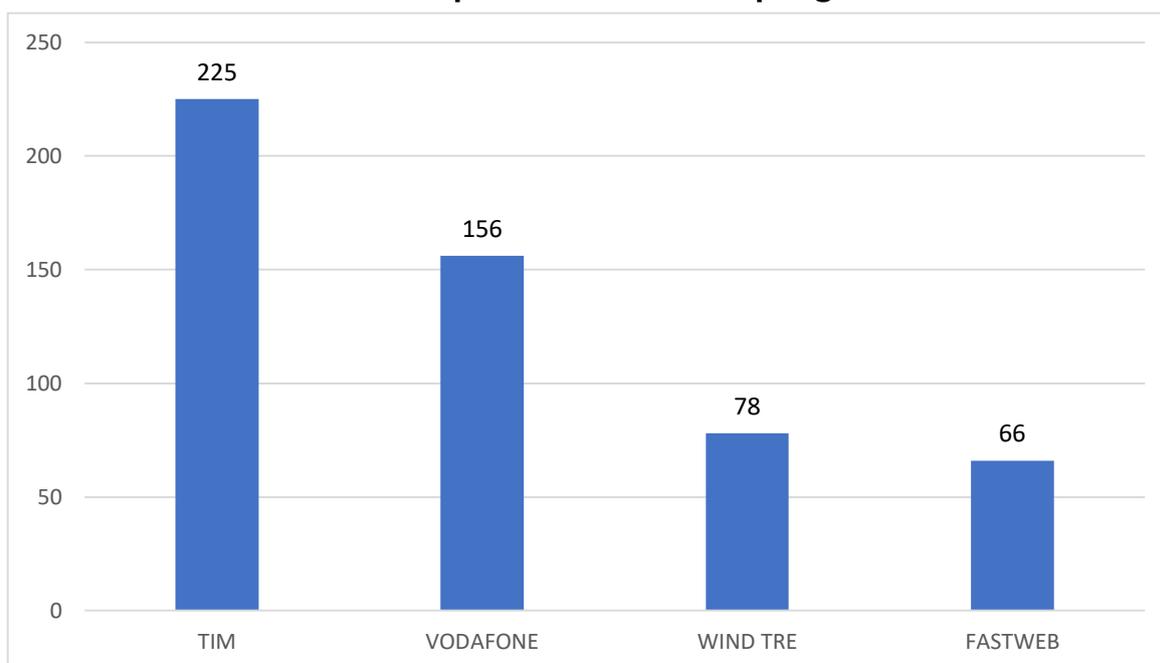
In riferimento all'attività svolta in relazione al 2023 si riportano i seguenti dati:

Tabella 4 - Istanze di definizione pervenute e concluse nel 2023

Istanze di definizione pervenute	555
Archiviati per eccezione di inammissibilità	4
Archiviazioni (per transazione pre o post udienza, per rinuncia)	97
Procedimenti archiviati per accordo in udienza	429
Provvedimenti decisori	236
di cui: determine direttoriali concilia web	63
delibere collegiali concilia web	173
Totale istanze concluse	766

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Graf. 6 - Istanze di definizione pervenute nel 2023 per gestore



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

3.5.2 Le principali tipologie di malfunzionamenti e disservizi lamentati nelle istanze

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Corecom Toscana attraverso le istanze di definizione, si evidenzia che numerose sono state le contestazioni per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti e per traffico dati non riconosciuto. Purtroppo, si conferma la presenza di numerose istanze relative a difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dall'agenzia di riferimento dell'operatore, rispetto a quanto effettivamente fatturato dall'operatore medesimo. Infine, vi sono istanze prive di fondamento, che peraltro una volta presentate devono essere valutate dal Corecom e che costituiscono un inutile aggravio dal punto di vista del carico di lavoro.

3.5.3 I procedimenti temporanei (GU5)

Le istanze GU5 collegate a istanze di definizione presentate nell'arco dell'anno 2023 sono state complessivamente n. 29 così concluse:

Istanze GU5 pervenute	29
Provvedimenti emessi	16
Archiviazioni per inammissibilità	5
Archiviazioni per rinuncia utente	3
Archiviazioni per riattivazione	5

Delle n. 29 istanze GU5 concluse, n. 25 si sono concluse entro i 10 giorni previsti dalla normativa, per una percentuale pari al 86,21 % sul totale delle istanze presentate.

Delle n. 29 istanze Gu5 concluse, n. 4 si sono concluse oltre il termine di 10 giorni previsti dalla normativa, per una percentuale pari al 13,79 % sul totale delle istanze presentate, solo perché l'Ufficio ha atteso la decorrenza della data prevista di riattivazione indicata dall'operatore.

3.5.4 Criticità con riferimento alla delega relativa alla definizione delle controversie

Tra le criticità si segnala che alcuni operatori telefonici non aderiscono al procedimento di conciliazione e, pertanto, l'unica possibilità per gli istanti per risolvere le proprie problematiche è quella di attivare un procedimento di definizione, talvolta anche per questioni di modesta entità e/o di ragionevole soluzione. Si evidenzia, inoltre la poca disponibilità dei gestori a pre-conciliare le pratiche anche successivamente alla presentazione dell'istanza di definizione.

Infine, un ulteriore aspetto di criticità da rilevare per questa tipologia di procedimento attiene all'affidamento da parte dei gestori telefonici delle proprie istanze di definizione a studi legali esterni che non sempre realizzano una collaborazione attiva per la soluzione bonaria della controversia e, talvolta, si riscontrano comportamenti "poco conciliativi" dei legali delegati.

ALLEGATO 1

RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2023

Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2023**ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI**

DESCRIZIONE	STANZIAMENT O ASSESTATO	RISORSE UTILIZZATE	RISORSE NON UTILIZZATE
Indennità di funzione	136.000,00 €	114.394,07 €	21.605,93 €
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Corecom	1.000,00 €	421,91 €	578,09 €
Missioni componenti Corecom	1.000,00 €	51,00 €	949,00 €
Spese per relatori, relazioni pubbliche, mostre e convegni	3.500,00 €	0,00 €	3.500,00 €
<i>Spese per l'attuazione del piano di attività</i>			
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentanza della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2022 affidato all'esterno e Servizio verifica grado copertura territoriale emittenti locali - Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello Sviluppo Economico.	7.000,00 €	6.713,90 €	286,10 €
Accordo di collaborazione art. 15 legge 241 del 1990 tra il Corecom e l'Istituto degli Innocenti per la realizzazione del progetto Patentino digitale - esigibilità 2022	15.000,00 €		*
Premio "Toscana in Spot" 2022 e Premio miglior tesi di laurea 2022	14.000,00 €	10.000,00 €	4.000,00 €
Premio comunicazione sociale	5.000,00 €	5.000,00 €	0,00 €
TOTALE STANZIAMENTO ATTIVITA' PROPRIE	182.500,00 €	136.580,88 €	30.919,12 €

* E' stata richiesta proroga e l'impegno è reimputato sul 2023

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM
(lo stanziamento comprende il finanziamento 2023 e gli avanzi degli esercizi precedenti)

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO*	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO
Missioni componenti Corecom per attività delegate - comprensivo di Irap (10507 - 10598)	5.659,3 €	00,00 €	5.659,3 €
Missioni personale Corecom per attività delegate (10622)	17.873,62 €	297,60 €	17.576,02 €
Formazione del personale Corecom sulle materie delegate (10547)	4.084,30 €	0,00 €	4.084,30 €
Servizio di portineria per attività delegate (10135)	30.000,00 €	28.321,32 €	€ 1.678,68
Postazioni di lavoro per uffici Corecom per attività delegate (20030)	136,25 €	0 €	136,25 €
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate compreso Irap e Inps (10531 - 10508 - 10604 - 10605 - 10687-10597)	21.605,29 €	0,00 €	21.605,29
Spese per la gestione delle attività delegate (10654-10624)	59.492,53 €	9.553,39 €	49.939,14 €
Servizio di conciliazione nelle controversie (10133)	237.136,48 €	49.510,27 €	242.226,15 €
Spese per trasferimento enti pubblici - Accordo di collaborazione per la realizzazione del progetto Patentino digitale (10136)	91.818,55 €	7.550,00 €	84.268,55€
TOTALE ATTIVITA' DELEGATE AGCOM	467.806,32 €	95.232,58 €	427.173,68 €

[1] Il totale attività delegate ricomprende lo stanziamento 2023 di € **167.031,31** e gli avanzi degli esercizi precedenti (2017-2022). La colonna avanzo comprende anche variazioni compensative tra capitoli.