Il 2010 è stato l'ultimo anno di attività del Comitato guidato dal Presidente Maria Luisa Sangiorgio, che ha aderito al processo di conferimento delle deleghe di II fase, sperimentando l'esercizio delle ulteriori attività delegate dall'Autorità.

Relativamente all'esercizio delle ulteriori funzioni delegate, il Co.re.com. Lombardia ha eseguito in maniera esatta e puntuale l'attività delegata di gestione del ROC, ha trattato 265 istanze di definizione di controversie tra operatori e utenti e ha svolto tre sessioni di monitoraggio finalizzate alla vigilanza nel terzo quadrimestre dell'anno, che hanno coinvolto circa il 20% delle emittenti locali. Tali attività si sono aggiunte a quelle già svolte in via ordinaria.

Nella materia della vigilanza sulla tutela dei minori, è proseguito il progetto sulla *media education* in Lombardia, nato dalla collaborazione tra il Co.re.com. e l'Ufficio scolastico regionale con il supporto scientifico di IReR (Istituto Regionale di Ricerca della Lombardia) e Università Cattolica, e coordinato con analoghe iniziative dei Co.re.com. Emilia-Romagna e Puglia. È stato prodotto il primo rapporto qualitativo e quantitativo sulla *media education* nella scuola primaria e secondaria di primo grado della Lombardia attraverso una ricerca promossa presso un importante campione – 620 scuole tra primarie e secondarie – e sviluppata con questionari di approfondimento distribuiti a ben 12.398 insegnanti e 170 dirigenti scolastici.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, che ha registrato un lieve decremento rispetto all'anno precedente nel numero delle istanze e un lieve incremento nella percentuale di esiti positivi mentre è stato pesantemente abbattuto il numero delle mancate comparizioni di circa il 50%, e alla definizione delle controversie.

Tabella 4.11. *Co.re.com. Lombardia – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	4581	Istanze pervenute	827
Istanze inammissibili	230	Istanze inammissibili	48
Udienze svolte	4228	Istanze accolte dall'operatore	769
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3770	Rigetto dell'istanza	36
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	30
Udienze con esito negativo per mancato accordo	510		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	662		
DEFINIZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	265	Istanze pervenute	10
Provvedimenti decisori	5	Provvedimenti temporanei adottati	1

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 I fase	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 28 luglio 2004 Decorrenza 1° settembre 2004

L'anno 2010 ha costituito per il Co.re.com. Marche occasione di consolidamento dell'organizzazione e degli strumenti potenziati negli anni precedenti quali la comunicazione istituzionale attraverso il sito internet, che diffonde, tra l'altro, la testata giornalistica multimediale "Co.re.com. *media news*", nata con l'obiettivo di migliorare la comunicazione del Comitato e fare sinergia con il sito web e le iniziative svolte nel territorio, e il sistema di monitoraggio con cui effettua a campione attività di osservazione sui contenuti trasmessi dalle emittenti radiotelevisive locali.

Nell'ambito delle politiche di tutela per i minori nei rapporti con i *mass-media*, il Co.re.com. ha realizzato diversi progetti senza trascurare l'attività di segnalazione delle violazioni del codice media e minori e la prosecuzione della campagna contro la pedopornografia *online*, attuata in collaborazione con la Polizia delle comunicazioni e l'Ufficio scolastico regionale, mediante incontri informativi rivolti agli insegnanti, ai genitori e, più direttamente, ai bambini. In continuità con l'attività svolta nel precedente anno, è proseguito il progetto "Produrre televisione in classe", in collaborazione con RAI3, finalizzato alla realizzazione, da parte degli alunni delle scuole medie inferiori coinvolte, di veri e propri TG organizzati in classe sotto la supervisione di personale qualificato, allo scopo di favorire una reale comprensione delle notizie ed una lettura critica delle stesse.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione tra operatori ed utenti, nel corso dell'anno 2010 si è stabilizzato il numero delle istanze pervenute con una percentuale di esiti positivi pari al 78%, come sinteticamente riportato nella tabella che segue.

Tabella 4.12. *Co.re.com. Marche – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	1548	Istanze pervenute	86
Istanze inammissibili	542	Istanze inammissibili	5
Udienze svolte	1006	Istanze accolte dall'operatore	66
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	640	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	15
Udienze con esito negativo per mancato accordo	173		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	193		

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 I fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1°gennaio 2010

Il Co.re.com. Molise, con quello campano, a partire da gennaio 2010, primo anno di sperimentazione delle deleghe di I fase, ha contribuito al completamento del sistema decentrato sul territorio peninsulare.

Relativamente alle deleghe relative a sondaggi, rettifica e alla tutela dei minori, il Co.re.com. Molise si è dotato di organizzazione e strumentazione idonea per poter adempiere in maniera efficiente e fattiva al loro esercizio, sebbene nel primo anno di sperimentazione non sia stata posta in essere alcuna attività.

La funzione delegata di conciliazione, anche se ancora poco nota sul territorio, ha avuto un impatto con l'utenza regionale estremamente positivo, anche in ragione della sua gratuità, e si è concretizzata in un numero di istanze superiore alle aspettative.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

Tabella 4.13. *Co.re.com. Molise – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	145	Istanze pervenute	16
Istanze inammissibili	6	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	161	Istanze accolte dall'operatore	0
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	90	Rigetto dell'istanza	7
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	9
Udienze con esito negativo per mancato accordo	48		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	0		

Fonte: Co.re.com. Molise

Comitato per le comunicazioni della regione Piemonte

Legge istitutiva	Legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1
Presidente	f.f. Roberto Rosso
Deleghe I fase	Delibera n. 18/04/CONS Stipula 16 giugno 2004 Decorrenza 1° luglio 2004

Nell'anno 2010, il Co.re.com. Piemonte aveva assunto la decisione di aderire al processo di conferimento delle deleghe di II fase, ed avviato il relativo procedimento che ha subito un rallentamento a causa di ritardi negli adempimenti regionali. Ha, pertanto, continuato a svolgere le funzioni delegate di I fase, ormai a regime, affiancandole al ruolo, consolidato, di istituzione che media gli interessi dei cittadini e con la finalità di esaltare le peculiarità del territorio. In particolare, nell'ambito del progetto "La buona TV in Piemonte", finalizzato a stimolare le emittenti a una programmazione di qualità e di interesse per la popolazione, il Comitato ha elaborato nel 2007 il codice qualità la buona TV in Piemonte, punto di partenza di un progetto triennale al quale hanno aderito, su 25 emittenti operanti in Piemonte, 18 nel 2008, 20 nel 2009, 21 nel 2010. L'edizione 2010 di questa ricerca ha permesso di tracciare un bilancio positivo sui tre anni di programmazione televisiva esaminata con un aumento, nel passaggio dal 2008 al 2009, della programmazione non pubblicitaria e un conseguente, significativo, arricchimento dei palinsesti secondo i criteri del suddetto codice in termini di notizie dei telegiornali e di programmi aderenti ai punti tematici di questo: attenzione alla dignità umana, ai diritti dei bambini, alla solidarietà sociale, alla famiglia, alla parità e alle pari

opportunità, alla tutela dell'ambiente e degli animali, alla promozione della cultura, all'informazione sui servizi pubblici locali e sulle discipline sportive minori. Nel 2010, a questo miglioramento dei palinsesti ha fatto seguito un miglioramento della qualità dei singoli programmi.

In ragione dei progetti realizzati e per le sue funzioni d'interlocutore privilegiato con le emittenti locali, al fine di un miglioramento della produzione televisiva e valorizzando il "locale" anche delle produzioni laboratoriali delle scuole in rete, il Co.re.com. è partner del progetto Logos-Didattica della Comunicazione Didattica del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, finalizzato, attraverso i percorsi di ricerca-azione didattica sui linguaggi non verbali e multimediali sperimentati dalle scuole in rete, al rinnovamento della didattica delle discipline curriculari in tutte le scuole italiane.

Con specifico riferimento alla delega in materia di tutela dei minori, il Co.re.com. ha ricevuto e trattato 82 segnalazioni di presunte violazioni della normativa da parte delle emittenti televisive locali.

Sul fronte dell'informazione e dell'assistenza agli utenti in materia di rapporti con gli operatori di comunicazione elettronica, il Co.re.com. gestisce efficacemente un servizio di *front office* che, nel 2010, ha evaso circa 1.900 contatti telefonici, ai quali vanno aggiunte le 355 risposte ai quesiti pervenuti mediante posta elettronica istituzionale. Nel medesimo ambito è stato predisposto dagli uffici amministrativi e diffuso capillarmente il pieghevole informativo "Il tentativo di conciliazione nelle telecomunicazioni".

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

Tabella 4.14. *Co.re.com. Piemonte – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	3960	Istanze pervenute	822
Istanze inammissibili	64	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	4023	Istanze accolte dall'operatore	752
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	3840	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	4	Provvedimenti temporanei adottati	70
Udienze con esito negativo per mancato accordo	568		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	567		

Fonte: Co.re.com. Piemonte

Comitato per le comunicazioni della regione Puglia

Legge istitutiva	Legge regionale 28 febbraio 2000, n.3
Presidente	Giuseppe Giacovazzo
Deleghe I fase	Delibera n. 615/06/CONS Stipula 21 novembre 2006 Decorrenza 1° gennaio 2007
Deleghe II fase	Delibera n. 333/09/CONS Stipula 10 luglio 2009 Decorrenza 1° ottobre 2009

Nel 2010, il Co.re.com. Puglia si è dotato di un nuovo portale, sul quale sono stati pubblicati tutti gli atti e gli eventi che il comitato programma e la struttura organizza, che ha consentito ai cittadini un approccio più semplice e migliore alle attività del Co.re.com.. Relativamente all'organizzazione, è stato adottato un regolamento per il ricevimento del pubblico, rafforzando il *front office* e regolando ingressi e sportello per il pubblico; inoltre, è stato creato un *call center* e un nuovo *software* per la registrazione e l'elaborazione di tutte le informazioni raccolte, nell'esercizio dell'attività conciliativa, dal ricevimento delle istanze, alla gestione delle istruttorie fino alla conclusione del procedimento. Nel 2010 si sono gettate le basi per gestire le migliaia di pratiche pervenute al Co.re.com., direttamente *on line*, così come si è predisposto il sistema di *conference call*.

Nel primo anno di sperimentazione delle deleghe di II fase, il Co.re.com. Puglia ha svolto in maniera regolare e puntuale le funzioni delegate di II fase relative alla gestione del ROC e alla trattazione delle 254 istanze di definizione di controversie tra utente e operatore di comunicazione, che rappresentano poco più del 5% del numero delle istanze di conciliazione. Inoltre, sono state eseguite tre sessioni di monitoraggio, che hanno coperto un campione rilevante delle emittenti locali, nelle diverse macroaree sottoposte alla vigilanza in materia audiovisiva. Alla sperimentazione delle deleghe di II fase, si è affiancata l'ordinaria gestione delle attività già svolte dal Co.re.com. Puglia.

Nella materia della vigilanza sulla tutela dei minori nel sistema radiotelevisivo locale, si è concluso il progetto realizzato in collaborazione con le regioni Emilia Romagna e Lombardia sulle buone pratiche di *media education* nelle scuole dell'obbligo per verificare il livello di attenzione dei dirigenti scolastici e degli insegnanti della scuola dell'obbligo verso i *media* e se gli stessi li considerano come fattori di opportunità per l'educazione dei più piccoli.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, che ha fatto registrare un aumento notevole dei verbali positivi attestatisi intorno all'80%, e una riduzione del 50% degli esiti negativi per mancato accordo, e alle definizioni.

Tabella 4.15. *Co.re.com. Puglia – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	4481	Istanze pervenute	605
Istanze inammissibili	100	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	3810	Istanze accolte dall'operatore	0
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2203	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	1	Provvedimenti temporanei adottati	170
Udienze con esito negativo per mancato accordo	885		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	721		
DEFINIZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	254	Istanze pervenute	0
Provvedimenti decisori	9	Provvedimenti temporanei adottati	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

Nel gennaio 2011, il Consiglio regionale ha provveduto alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni per la regione autonoma della Sardegna, costituendo l'unico Comitato mancante sul territorio nazionale e compiendo il primo passo per rendere la Sardegna partecipe del sistema decentrato delle comunicazioni.

L'attuale auspicio è che il percorso di decentramento funzionale, già sperimentato con successo nelle altre Regioni italiane, sia sostenuto in maniera concreta dalle istituzioni regionali, attraverso anche l'assegnazione di idonee risorse umane e finanziarie.

Comitato per le comunicazioni della regione Sicilia

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

Nel 2010, il Comitato siciliano è stato rinnovato nella presidenza con la nomina di Ciro di Vuolo, ma non è stato ancora dotato di struttura idonea ad esercitare le funzioni delegate e, pertanto, non ha provveduto ad avviare il procedimento di acquisizione delle stesse sebbene ne abbia manifestato l'interesse.

Comitato per le comunicazioni della regione Toscana

Legge istitutiva	Legge regionale 25 giugno 2002
Presidente	Marino Livolsi
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 28 gennaio 2004 Decorrenza 1° febbraio 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Il 2010, è stato caratterizzato per il Co.re.com. Toscana dalla gestione, per il primo anno sperimentale, delle tre nuove funzioni delegate dall'Autorità, di gestione del ROC e trattazione delle 404 istanze di definizione, pari al 10% circa delle istanze di conciliazione, che hanno comportato un potenziamento della struttura di supporto. Inoltre, sono state svolte tre sessioni di monitoraggio su un totale di ventiquattro, corrispondenti al 57% delle tv locali presenti in Toscana, finalizzate alla vigilanza sul rispetto della normativa in materia di audiovisivo, ivi inclusa quella relativa al rispetto della normativa a tutela dei minori.

Le iniziative di ricerca e analisi del Comitato in materia di comunicazione, anche connesse all'attività delegata di vigilanza sul rispetto del pluralismo politico istituzionale e socio culturale, hanno rappresentato una sperimentazione avanzata di analisi qualitativa sull'emesso.

Per quanto concerne la delega relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, il Co.re.com. ha attivato una campagna di informazione e comunicazione sulle conciliazioni.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, stabilizzati nel numero e in crescita rispetto all'esito positivo che ha superato l'80%, e alle definizioni.

Tabella 4.16. *Co.re.com. Toscana – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	4033	Istanze pervenute	736
Istanze inammissibili	117	Istanze inammissibili	72
Udienze svolte	3294	Istanze accolte dall'operatore	399
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	2871	Rigetto dell'istanza	81
Udienze con parziale esito positivo	21	Provvedimenti temporanei adottati	183
Udienze con esito negativo per mancato accordo	587		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	464		
DEFINIZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	404	Istanze pervenute	23
Provvedimenti decisori	10	Provvedimenti temporanei adottati	3

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 I fase	Delibera n. 695/06/CONS Stipula 16 marzo 2007 Decorrenza 1° aprile 2007
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

La Provincia di Trento vanta, oltre all'efficiente gestione del passaggio alla tecnologia digitale terrestre, il primato in Italia per diffusione della banda larga. Tale caratteristica del territorio favorisce le attività di consulenza e autorevolezza del Comitato a livello nazionale, laddove si sta realizzando sul territorio della Provincia una rete di accesso di nuova generazione ad opera di Telecom Italia.

Nel 2010, il Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento ha avviato le attività relative alle funzioni delegate di II fase. Le nuove attività hanno assorbito le risorse della struttura che ha svolto in maniera esatta e puntuale le funzioni relative alla definizione delle controversie, senza trascurare l'attività conciliativa ormai gestita a regime, e alla gestione del Registro degli operatori di comunicazione. Diversamente l'esercizio della materia delegata della vigilanza ha subito dei ritardi, a causa dell'impegno del Comitato in due competizioni elettorali susseguitesi nel 2010, con la conseguenza di posporre l'esito dell'analisi dei palinsesti monitorati all'anno 2011.

Nell'ambito della funzione delegata della definizione delle controversie, è emerso che le istanze di definizione si configurano come tentativi di conciliazione falliti a causa della mancata comparizione in udienza dell'operatore di comunicazioni; da qui l'impegno del Comitato di non svilire la natura della conciliazione riducendola a mero adempimento obbligatorio e di fatto duplicarne il contenuto in sede di definizione.

Per quanto riguarda la materia della tutela dei minori, il Comitato partecipa ad un tavolo di lavoro istituzionale avviato dalla Provincia autonoma di Trento in collaborazione con *Save the children* e con numerosi altri organismi pubblici e privati allo scopo di coinvolgere i soggetti del territorio che a vario titolo si occupano o intendono occuparsi del tema e metterli in rete per avviare la progettazione di iniziative da realizzarsi sul territorio della Provincia. In particolare, si intende promuovere l'utilizzo sicuro e responsabile dei nuovi *media* tra i minori. Tra i lavori ripartiti nell'ambito di tale tavolo il Co.pro.com. è responsabile del coordinamento del gruppo di lavoro "Comunicazione e sensibilizzazione", nell'ambito del quale saranno pubblicati e diffusi opuscoli informativi e si sta studiando l'ipotesi di una collaborazione con le emittenti locali finalizzata alla diffusione di programmi realizzati dai giovani.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione e alle definizioni.

Tabella 4.17. *Comitato provinciale per le comunicazioni di Trento – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	376	Istanze pervenute	81
Istanze inammissibili	5	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	326	Istanze accolte dall'operatore	35
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	270	Rigetto dell'istanza	18
Udienze con parziale esito positivo	3	Provvedimenti temporanei adottati	28
Udienze con esito negativo per mancato accordo	35		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	48		
DEFINIZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	42	Istanze pervenute	3
Provvedimenti decisori	4	Provvedimenti temporanei adottati	1

Fonte: Comitato Provinciale per le comunicazioni di Trento

Comitato per le comunicazioni della regione Umbria

Legge istitutiva	Legge regionale 11 gennaio 2000, n.3
Presidente	Mario Capanna
Deleghe I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 5 febbraio 2004 Decorrenza 1° marzo 2004
Deleghe II fase	Delibera n. 617/09/CONS Stipula 16 dicembre 2009 Decorrenza 1° gennaio 2010

Nel primo anno di sperimentazione delle deleghe di II fase, il Co.re.com. Umbria ha consolidato la propria esperienza, ormai eccellenza, nell'esecuzione dei monitoraggi e conseguente analisi dei palinsesti televisivi diffusi a livello locale, senza trascurare di svolgere in maniera regolare e puntuale le funzioni delegate di gestione del ROC e di trattazione delle 124 istanze di definizione di controversie tra utente e operatore di comunicazione, che rappresentano poco più del 8% del numero delle istanze di conciliazione. In particolare, gli esiti dell'attività di vigilanza hanno dimostrato come l'attività svolta negli anni precedenti abbia praticamente annullato le violazioni da parte delle emittenti risultate totalmente rispettose della normativa.

Anche nel 2010, come negli anni precedenti, il Co.re.com. Umbria ha organizzato il concorso-festival "COMUNICAREinUMBRIA", riservato alla produzione radiotelevisiva regionale, avente l'obiettivo di valorizzare ed incentivare la creatività e la produzione radiotelevisiva e telematica della Regione.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione, che hanno registrato un aumento pari a quasi il 20%, e alle definizioni.

Tabella 4.18. *Co.re.com. Umbria – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	1440	Istanze pervenute	336
Istanze inammissibili	33	Istanze inammissibili	8
Udienze svolte	1803	Istanze accolte dall'operatore	124
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1067	Rigetto dell'istanza	26
Udienze con parziale esito positivo	4	Provvedimenti temporanei adottati	137
Udienze con esito negativo per mancato accordo	263		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	191		
DEFINIZIONI		**PROVVEDIMENTI TEMPORANEI**	
Istanze pervenute	124	Istanze pervenute	3
Provvedimenti decisori	28	Provvedimenti temporanei adottati	3

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 I fase	Delibera n. 402/03/CONS Stipula 17 dicembre 2003 Decorrenza 1° gennaio 2004

Nel corso del 2010, l'attività del Comitato è proseguita nella gestione ordinaria delle deleghe di I fase.

In relazione all'attività espletata relativa alla materia della tutela dei minori, anche quest'anno si sono svolti *stages* di formazione presso la sede del Co.re.com. in materia di comunicazione e *mass media.* Inoltre, il Comitato ha stipulato, con convenzione siglata il 14 gennaio 2010, un accordo di cooperazione con l'Università della Valle d'Aosta - facoltà di Scienze della Formazione, avente ad oggetto un corso che si propone di

sviluppare negli studenti la capacità di saper riconoscere e maneggiare con competenza il processo di comunicazione e trasmissione dei valori alla base di ogni cultura.

Nella tabella che segue si riportano i dati relativi ai tentativi obbligatori di conciliazione.

Tabella 4.19. *Co.re.com. Valle d'Aosta – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	282	Istanze pervenute	43
Istanze inammissibili	0	Istanze inammissibili	0
Udienze svolte	171	Istanze accolte dall'operatore	26
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	161	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	0	Provvedimenti temporanei adottati	17
Udienze con esito negativo per mancato accordo	45		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	57		

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

Comitato per le comunicazioni della regione Veneto

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

Il 2010 è stato l'ultimo anno di Presidenza di Roberto Pellegrini che ha passato il testimone ad Alberto Cartia a dicembre. Il rinnovo del Comitato ha ritardato la conclusione del procedimento istruttorio per l'acquisizione delle deleghe, pure avviato nell'anno in esame, ma rallentato da una serie di difficoltà poste dalle istituzioni regionali.

In preparazione all'acquisizione delle ulteriori funzioni delegate il Co.re.com. aveva provveduto a predisporre la riorganizzazione delle risorse e della struttura, anche acquisendo un sistema per il monitoraggio. In particolare, il Comitato svolge già una serie di attività che si possono considerare assimilabili per sostanza ed esperienza a quelle che saranno oggetto di delega da parte dell'Autorità. Tra queste si annoverano funzioni di garanzia dell'utenza nel sistema radiotelevisivo locale, che hanno portato il Co.re.com. a realizzare iniziative di ricerca, convegni e seminari, nonché studi affidati a società specializzate nell'analisi dei palinsesti in materia di pluralismo, garanzie dell'utenza e "sport e *media*".

In materia di tutela dei minori sono state effettuate numerose istruttorie su denunce e segnalazioni concernenti la violazione del divieto di trasmissione di programmi che presentano scene pornografiche, al fine di garantire il rispetto dei diritti fondamentali della persona.

Continua a regime l'attività svolta in materia di tentativi obbligatori di conciliazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione, relativamente alla quale nella tabella che segue si riportano i dati relativi all'attività svolta nell'anno 2010.

Tabella 4.20. *Co.re.com. Veneto – Controversie operatore-utente*

CONCILIAZIONI		PROVVEDIMENTI TEMPORANEI	
Istanze pervenute	2174	Istanze pervenute	506
Istanze inammissibili	10	Istanze inammissibili	156
Udienze svolte	1325	Istanze accolte dall'operatore	311
Udienze con esito positivo (compresi gli accordi pre-udienza)	1347	Rigetto dell'istanza	0
Udienze con parziale esito positivo	1	Provvedimenti temporanei adottati	40
Udienze con esito negativo per mancato accordo	302		
Mancata comparizione di una o entrambe le parti	55		

Fonte: Co.re.com. Veneto

4.2.2. Il Consiglio nazionale degli utenti

Nella periodo di rinnovo del Consiglio nazionale degli utenti, istituito presso l'Autorità dall'art 1, comma 28, della legge 31 luglio 1997, n. 249/97, è emersa la necessità di apportare modifiche al regolamento, sui criteri per la designazione, l'organizzazione ed il funzionamento di questo importante organismo, alla luce delle modifiche normative e delle pronunce giurisdizionali intervenute in materia.

L'Autorità ha ritenuto, peraltro, opportuno procedere ad una preventiva consultazione pubblica al fine di acquisire, sulle proposte di modifica, commenti, elementi di informazione e suggerimenti da parte di tutti gli interessati.

La consultazione pubblica, svoltasi nella primavera 2010, ha visto la partecipazione e il contributo di numerose associazioni che hanno condiviso e apprezzato il disegno inteso ad armonizzare le norme in materia di designazione dei componenti il Consiglio nazionale degli utenti.

Il Consiglio dell'Autorità ha adottato, con delibera n. 399/10/CONS del 22 luglio 2010, le modifiche ed integrazioni al regolamento tenendo conto degli esiti della consultazione e del contributo delle associazioni.

Ai sensi del regolamento attualmente vigente, le associazioni rappresentative dell'utenza e qualificate nella tutela dei minori, nonché le associazioni rappresentative in campo familiare ed educativo o impegnate nella protezione delle persone con disabilità, hanno dichiarato la loro intenzione di designare uno degli esperti del Consiglio nazionale degli utenti.

Le associazioni interessate hanno inoltre provveduto ad autocertificare la propria rappresentatività, la non incompatibilità propria e quella dei legali rappresentanti sulla base dei criteri di cui al regolamento stesso.

L'Autorità ha provveduto a richiedere alle associazioni ogni integrazione formale ritenuta fondamentale per quanto riguarda le dichiarazioni e le autocertificazioni previste dal regolamento e a verificare le iscrizioni nei registri nazionali istituiti ai sensi

della legge 7 dicembre 2000, n. 383 "Disciplina delle associazioni di promozione sociale" e del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, "Codice del consumo".

In generale si è mantenuto con le associazioni partecipanti un capillare rapporto informale inteso a chiarire la portata della normativa e a consentire l'integrazione ed il perfezionamento delle dichiarazioni in modo da evitare per quanto possibile esclusioni d'ufficio.

Decorsi i termini della pubblicazione dell'elenco delle associazioni sulla *Gazzetta Ufficiale*, ogni singola associazione ha indicato il nominativo di un esperto corredato di un *curriculum* e di una dichiarazione di non incompatibilità ai sensi del regolamento.

Gli esperti, in base all'art. 1, comma 28, della legge n. 249 del 1997 e al regolamento, devono avere particolari qualifiche in campo giuridico, sociologico, psicologico, pedagogico, educativo e massmediale e devono essersi distinti nell'affermazione dei diritti e della dignità della persona o delle particolari esigenze di tutela dei minori.

4.2.3. Gli organi di *governance* degli Impegni di Telecom Italia

L'Autorità, con la delibera n. 718/08/CONS, ha accettato e reso obbligatori a partire dal 1° gennaio 2009 gli Impegni presentati da Telecom Italia e relativi, principalmente, al funzionamento della rete di accesso in postazione fissa della società medesima. Gli Impegni, articolati operativamente su 15 punti, sono volti *inter alia* a fornire ulteriori garanzie in materia di parità di trattamento tra la divisione *retail* di Telecom Italia e gli operatori alternativi che utilizzano i servizi *wholesale* di Telecom Italia, nonché a migliorare i processi operativi, con riferimento alle attivazioni di nuovi clienti finali e alle migrazioni inter-operatore.

In particolare, a partire dal 1° gennaio 2009, Telecom Italia ha avviato il processo di esecuzione delle Impegni finalizzati a: i) rafforzare le garanzie di parità di trattamento interna-esterna (gruppi di Impegni da 1 a 6); ii) incentivare ulteriormente lo sviluppo delle reti di accesso di nuova generazione (gruppi di Impegni n. 6 e n. 9); iii) porre in essere nuovi strumenti volti a rafforzare la tutela dei consumatori finali (gruppi di Impegni da n. 11 a n. 14); iv) istituire l'Organo di vigilanza ed aderire al Comitato NGN Italia e ad OTA Italia, secondo quanto previsto nei gruppi di Impegni nn. 7, 9 e 10; v) a integrare la propria contabilità regolatoria e definire i *transfer charge* relativi ai servizi di accesso SPM (gruppo di Impegni n. 8).

Nell'ambito dell'approvazione degli Impegni, l'Autorità ha: a) costituito un apposito gruppo di lavoro interdipartimentale al fine di esaminare, con cadenza periodica, l'implementazione degli Impegni, sulla base delle proprie prerogative regolamentari, di vigilanza e sanzionatorie; b) isituito un organismo incaricato di risolvere le controversie di carattere tecnico-operativo relative alla fornitura di servizi di accesso alla rete, denominato OTA Italia; c) costituito il Comitato NGN Italia, aperto a tutti gli operatori del mercato delle telecomunicazioni, incaricato di individuare, affrontare e sottoporre all'Autorità questioni attinenti gli aspetti tecnici, organizzativi ed economici connessi al passaggio alle reti di nuova generazione.

Il Gruppo di monitoraggio degli Impegni

Nel corso dell'ultimo anno, il Gruppo di monitoraggio degli Impegni (GMI) ha espletato una puntuale attività di monitoraggio sull'attuazione degli Impegni, presentati da Telecom Italia e resi vincolanti con la delibera n. 718/08/CONS, al fine di ridurre o eliminare eventuali criticità implementative. In particolare, si segnalano le azioni concernenti: i) il passaggio al nuovo processo di *delivery* (gruppo n. 1); ii) la valutazione della parità di trattamento nei processi di *delivery* e di *assurance* (gruppi nn. 3 e 4); iii) la trasparenza dei Piani di qualità e di sviluppo della rete (gruppi nn. 5 e 6).

Nell'ambito dell'interazione con Telecom Italia e con gli operatori interconnessi, sono state periodicamente formulate puntuali linee di indirizzo, volte a favorire la pianificazione degli obiettivi comuni di miglioramento delle *performance* del sistema, nonché un'effettiva ed efficace implementazione di numerosi aspetti operativi.

Peraltro, nella seconda metà del 2010 si sono resi necessari ulteriori approfondimenti – sempre in relazione ai gruppi di impegni nn. 1, 3, 4, 5, 6 – su alcuni aspetti implementativi relativi al processo di transizione al nuovo processo di *delivery*, al consolidamento del sistema di monitoraggio della parità di trattamento, alla trasparenza dei Piani tecnici su qualità e sviluppo della rete.

Infine, per quanto riguarda il gruppo di Impegni n. 8, il tema dell'integrazione della contabilità regolatoria di Telecom Italia e della definizione dei *transfer charge* relativi ai servizi di accesso SPM è stato oggetto di uno specifico procedimento, i cui esiti sono stati sottoposti a consultazione pubblica con la delibera n. 2/11/CONS.

Il Comitato NGN Italia

Con la delibera n. 64/09/CONS del 13 febbraio 2009, l'Autorità ha istituito il Comitato NGN Italia, costituito da un gruppo di lavoro multilaterale con funzioni consultive aperto alla partecipazione degli operatori.

L'art. 73 della delibera 731/09/CONS, relativa alle analisi dei mercati della rete di accesso, ha affidato al Comitato NGN Italia il compito di predisporre, entro sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento finale, una proposta di "Linee Guida per la disciplina della transizione verso le reti NGN", con particolare riferimento alle procedure di migrazione dal rame alla fibra ottica, alle modalità di *unbundling* degli accessi in fibra, alla disciplina delle condizioni di offerta dei servizi *bitstream* su fibra ed alle condizioni di condivisione delle infrastrutture, ivi comprese le installazioni all'interno dei condomini.

Il Comitato ha consegnato al Consiglio dell'Autorità, nel mese di ottobre 2010, la documentazione contenente la proposta non vincolante di Linee Guida per la transizione verso le reti di accesso di nuova generazione.

Sottoponendo agli operatori una serie di questionari tecnico-economici volti ad acquisire proposte per la disciplina della transizione verso le reti di accesso di nuova generazione, il Comitato ha affrontato le problematiche legate ai tempi e alle modalità di migrazione degli utenti, degli operatori interconnessi e dei servizi su rete di accesso in fibra ottica. In particolare, tra i temi relativi alla migrazione figurano i tempi e le modalità di transizione rame-fibra, nonché di possibile dismissione delle centrali; la migrazione dei servizi (modalità, standard di riferimento ed interventi legislativi); le caratteristiche del servizio (es. velocità *up-down*); la migrazione dei

profili di utente. Per quanto attiene alle eventuali modalità di *unbundling*, sono stati identificati all'interno della rete di accesso, valutandone i relativi svantaggi e benefici, i possibili punti di consegna dai quali gli operatori potranno acquisire linee in fibra ottica.

In merito alla condivisione delle infrastrutture, le attività si sono concentrate su tre macrotemi relativi alla creazione e alla gestione di un *database* delle infrastrutture di posa; all'accessibilità degli spazi disponibili nelle infrastrutture di posa esistenti; alle condizioni e ai termini per la condivisione degli investimenti finalizzati alla realizzazione di reti ottiche di accesso. Con riferimento ai servizi *bitstream* su fibra ottica, il Comitato ha valutato gli aspetti tecnici ed economici propedeutici alla predisposizione di un'offerta di riferimento. Tra i principali temi affrontati figurano i livelli di interconnessione, le tipologie di interfaccia, i servizi *bitstream* simmetrici, asimmetrici, *multicast* e *broadcast*, le modalità di *provisioning* e *assurance*, nonché le modalità di determinazione delle condizioni economiche.

La Proposta di Linee Guida è stata elaborata a valle di un confronto serrato tra i vari *stakeholder* – operatori e associazioni. La copiosa documentazione tecnica, prodotta anche tenendo conto di posizionamenti sovente divergenti tra gli attori presenti al tavolo, portatori di interessi diversificati, ha consentito un notevole approfondimento dei temi allo studio. Attraverso la raccolta e l'elaborazione dei contributi forniti dai soggetti partecipanti ai tavoli tecnici del Comitato e valorizzando, per quanto possibile, i punti di convergenza tra gli operatori, la Proposta sottoposta al vaglio dell'Autorità ha cercato di delineare un quadro coerente, ritenuto praticabile e tale da produrre effetti positivi in termini di maggiore concorrenza, di promozione degli investimenti e di tutela dei diritti del consumatore.

Le Linee guida, formulate dal Presidente del Comitato NGN Italia all'esito dei lavori, hanno costituito – assieme ai numerosi ed approfonditi contributi forniti dai diversi operatori – un utile riferimento per l'Autorità nel percorso di revisione ed integrazione del quadro regolamentare per le reti di nuova generazione sottoposto a consultazione pubblica con la delibera n. 1/11/CONS.

OTA Italia

L'attività di OTA, raccordandosi alle notizie già riportate nella scorsa Relazione annuale, è proseguita su una serie di tematiche già individuate nel documento "Temi Aperti" (vedi sito OTA), che continua a rappresentare la base di riferimento di tutto il lavoro sostenuto.

In particolare nel marzo 2010 è stato affrontato, con un'approfondita discussione, il tema del *System Unico* sulla cui problematica, tuttavia, non si è riusciti a convergere per la lontananza delle posizioni di principio di Telecom Italia e degli OLO, ragione per cui alla fine di marzo si è deciso di accantonarla. Per ragioni comprensibili di carattere aziendale, la posizione Telecom si è rilevata particolarmente inflessibile per quanto riguarda il *provisioning*, mentre per l'*assurance* si è potuto, in successivi temi ancora in discussione, riprendere il tema e recuperare alcuni concetti graditi agli OLO.

A partire da maggio 2010 si è introdotta, nelle Riunioni plenarie mensili, la procedura di un documento di *follow-up* delle Linee d'intervento già approvate, sia al fine di controllare la tempistica, sia per esaminare eventuali varianti sulle proposte iniziali alla luce dell'effettiva implementazione delle suddette Linee condivise di intervento. È stata

una decisione importante in quanto volta ad assicurare l'attuabilità e la sicura applicazione degli accordi già approvati.

Nel giugno 2010, dopo alcuni mesi di approfondite discussioni, è stata varata la "Linea di intervento" E1 con l'avvio di una sperimentazione in materia di degradi, problematica assai complessa e molto sentita dagli OLO, che ha messo a punto alcuni fondamentali principi generali (utilizzati anche nell'Offerta di riferimento), stabilendo precise modalità d'azione con riferimento ai servizi di *Bitstream*, estendibili ad altri servizi. L'obiettivo della sperimentazione, che è proseguita fino al dicembre 2010, è stata quella di raccogliere, con una certa precisione, una serie abbastanza ampia di *trouble ticket (TT)*, caratterizzati da una sequenza di parametri condivisi, al fine di verificare la possibile esistenza di un "classificatore" in grado di dare informazioni sulla competenza da assegnare ai *trouble ticket* (Telecom Italia od OLO) sulla base dei valori misurabili all'atto del degrado.

La sperimentazione operata in Piemonte è proseguita per vari mesi con difficoltà, risultate superiori del previsto, sia nella raccolta dei dati sul campo sia, vista la complessità e la variabilità dei fenomeni di degrado, nell'individuazione di un metodo statistico che potesse realmente rappresentare un aiuto nell'oggettivazione del relativo fenomeno e che è stato individuato nelle tecniche di *data mining*, dal momento che metodi più semplici si sono rilevati insufficienti a definire tali fenomeni.

Nel settembre 2010 si sono avviate le discussioni su un altro importante tema, rappresentato dagli Interventi a vuoto, già previsto nell'ambito delle disposizioni regolamentari, ma che ha sempre trovato difficoltà applicative e prodotto numerosi contenziosi. Obiettivo di questo lavoro, tuttora in corso, è definire regole sempre più chiare ed efficaci.

Nel mese di ottobre 2010 OTA ha proposto inoltre di avviare un aggiornamento del documento Temi Aperti (V2) con l'aggiunta di nuove proposte e, in taluni casi, una riformulazione più puntuale di alcuni temi presenti nel precedente Documento. Peraltro, nella stesura del documento, si è avuto cura di evitare di porre in discussione temi già all'esame di altri tavoli (Tavoli interoperatori, Tavolo Monitoraggio Impegni/AGCOM, DIR/AGCOM, Organo di Vigilanza con il quale si mantiene un costante rapporto, ecc.). La versione definitiva del nuovo documento Temi Aperti - approvata nel mese di dicembre 2010 ed a cui ormai si riferisce l'attività OTA, cataloga 20 Temi di cui, tuttavia, la metà, pur essendo compatibili con la missione OTA, potrebbero essere automaticamente risolti con l'avvio delle nuove procedure Telecom Italia / OLO o ad esito delle discussioni su altri tavoli. Per tale ragione per alcuni temi si è deciso di sospendere i lavori fino a quando si dimostrerà effettivamente necessario un intervento di OTA Italia.

Per aumentare la produttività e velocizzare i tempi, OTA ha inoltre proposto un aggiornamento sulle metodologie di lavoro, implementato a partire dal mese di febbraio 2011, al fine di consentire una più chiara individuazione e responsabilizzazione delle interfacce che tutti operatori devono delegare per la trattazione in OTA di un determinato argomento. La metodologia consiste nell'individuare per ogni tema un Gruppo di lavoro di esperti e un Responsabile (nominato in condivisione) con cui OTA può avere un rapporto diretto. I Gruppi nominati da tutti gli operatori con delega decisionale ai partecipanti funzionano in parallelo con il coordinamento generale, e l'intervento diretto di OTA è previsto in tutti i casi in cui si renda indispensabile una mediazione. Le modalità di lavoro sono particolarmente informali, al fine di raggiungere risultati concreti in tempi ragionevoli.

Attualmente, nei vari Gruppi, sono in discussione: il tema dei Degradi-Fase operazionale che segue ad una Relazione finale sulla sperimentazione, il tema degli Interventi a vuoto, una nuova *release* del tema "Colocazione" con l'introduzione di due nuovi sottotemi di notevole interesse, quali quello della sincronizzazione dati-voce nel *delivery* (materia gestionale di notevole importanza pratica), nonché quello dell'apertura di *trouble ticket* in caso di linea che non ha ancora funzionato ed infine una nuova *release* del tema della Gestione Reclami, dopo l'esperienza accumulata nell'implementazione della procedura e la messa a punto delle metodologie PEC e della condivisione di un documento unificato di scambio per le schede di fatturazione ad evitare malintesi e perdite di tempo nell'individuazione esatta dei reclami.

Per concludere si può dire che la metodologia OTA sta raggiungendo uno stato di regime con un apporto sostanzialmente costruttivo da parte di Telecom Italia e di tutti gli OLO con l'intento di discutere senza prevenzioni ed in termini "tecnici" problematiche in contestazione con l'obiettivo di ricercare una soluzione condivisa.