

ANNO 2007



CONSIGLIO REGIONALE
DELLA BASILICATA

CO.RE.COM.
COMUNICAZIONI DI RIGORE



AUTORITÀ PER LE GARANZIE
NELLE COMUNICAZIONI

RELAZIONE ATTIVITA' CO.RE.COM. 2007



INDICE

1. Quadro generale
 - 1.1. Premessa
 - 1.2. Struttura amministrativa
 - 1.3. Sistema della comunicazione regionale
2. L'esercizio delle funzioni proprie
3. L'esercizio delle funzioni delegate
 - 3.1 Introduzione
 - 3.2 Relazione del funzionario responsabile dei tentativi di conciliazione
 - 3.2.1 Valutazioni generali
 - 3.2.2 Istanze ricevute
 - 3.2.3 Dati sulle istanze
 - 3.2.4 Esiti delle udienze
 - 3.2.5 Istanze pervenute suddivise per oggetto della controversia
 - 3.2.6 Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazione GU5
 - 3.2.7 Attività di recupero crediti
 - 3.2.8 Rimborsi, indennizzi e storni
 - 3.3 Tutela dei minori
 - 3.4 Le altre deleghe: diritto di rettifica e diffusione dei sondaggi
 - 3.5 Vigilanza sull'applicazione della Par Condicio
4. Sedute e delibere
5. Conclusioni

1. QUADRO GENERALE

1.1 Premessa

Il 2007 è stato il primo anno di attività del nuovo Comitato Regionale delle Comunicazioni della Regione Basilicata che è stato nominato il primo di novembre del 2006 ma che ha iniziato la sua operatività dal primo gennaio del 2007. La Legge Regionale che disciplina il Co.Re.Com. (L.R. 20/2000) all'art.15 prevede che entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio Regionale e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull'attività svolta nell'anno precedente e il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria, che viene allegato al rendiconto annuale del Consiglio Regionale. La legge regionale di cui sopra, in applicazione della facoltà concessa dall'art.1 comma 13 della legge 249/97, recita così:

“Il Comitato regionale per le Comunicazioni, fermo restando il suo inserimento nell'organizzazione regionale, è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Quale organo regionale, svolge le funzioni di consulenza, di supporto e di garanzia, della Regione per le funzioni ad essa spettanti, secondo le leggi statali e regionali, nel campo della comunicazione.”

E' necessario dunque evidenziare la natura "bivalente" del Co.Re.Com.: organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con precise funzioni delegate e organo regionale. Esistono d'altra parte delle precise conseguenze in termini operativi di questa duplice veste organicistica: le funzioni delegate sono esercitate dal Comitato nell'ambito e nel rispetto dei principi e dei criteri direttivi stabiliti dall'Autorità al fine di assicurare il necessario coordinamento sull'intero territorio nazionale dei compiti ad essa affidati; le risorse assegnate e trasferite dall'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate sono iscritte nello stato di previsione dell'entrata del bilancio regionale in apposito capitolo separato dalle risorse regionali.

Tale premessa è d'obbligo per evidenziare il profilo fondamentale assunto dall'Autorità Nazionale nel contesto del sistema delle comunicazioni e di conseguenza il ruolo, unico nel panorama delle Autorità, svolto dai Co.Re.Com. che oggi più che mai rappresentano una presenza viva dell'AGCOM in tutte le Regioni italiane. Ruolo che apre le porte a nuove azioni che tendono a rafforzare il numero delle deleghe effettive che l'AGCOM nazionale intende trasferire ai Co.Re.Com.: gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), struttura di monitoraggio. L'anno in corso ci dirà se i Co.Re.Com. rafforzeranno la loro azione propulsiva e innovativa per certi spetti del sistema comunicazione in Italia.

Una delle principali attività della “nuova legislatura” del Co.Re.Com. è stata quella di attivare dinamiche per una profonda innovazione gestionale ed organizzativa della struttura stessa. Una delle prime difficoltà che questo Comitato si è trovato a fronteggiare è costituita dalla incompletezza o distorsione nella conoscenza che la popolazione regionale, e le forze politiche locali, hanno del Co.Re.Com., delle sue attività e delle sue funzioni. Mettendo a punto, tra le altre, azioni mirate a dare maggiore visibilità al Comitato. In ossequio quindi a scuole di pensiero che, originatesi nel mondo dell'impresa e del marketing imprenditoriale, hanno trovato precise configurazioni nell'ambito della Pubblica Amministrazione (dove si sono sfoltite di quell'aurea di mero strumento di mercato e massimizzazione di vantaggi economici, per divenire chiave di volta di modalità nuove di comunicazione e relazione con i cittadini utenti), si è presa in considerazione la predisposizione di una serie di misure tese da un lato a migliorare l'immagine del Co.Re.Com. realizzando il nuovo logo per renderne palesi le funzioni (inclusi elementi iconici e più intuitivi del logo stesso), dall'altro ad interfacciarsi sul territorio con una fitta serie di occasioni seminariali e fieristiche volte ad una maggiore (e puntuale) conoscenza di questo Organo da parte di tutti.

Con lo stesso obiettivo di avvicinare l'attività del Co.Re.Com. al territorio in cui esso svolge le sue funzioni proprie e delegate, sono stati organizzati diversi incontri con rappresentanti del mondo dell'informazione e della comunicazione locale: il presidente di Assostampa della Basilicata, Luigi Di Lauro, e il presidente

dell'Ordine dei Giornalisti Basilicata, Oreste Lo Pomo, allo scopo di fare il punto sui problemi e le prospettive della professione giornalistica nella regione. Inoltre, sul finire dell'anno, i vertici del Co.Re.Com. hanno voluto incontrare tutti gli operatori dell'informazione locale, per raccogliere e scambiare opinioni ed esigenze riguardo al miglioramento della qualità dell'informazione locale, all'uso delle nuove piattaforme tecnologiche ed alle nuove normative che stanno per essere intraprese in campo nazionale ed europeo relativamente alla comunicazione. Tale incontro si è posto come il primo di una serie di momenti di condivisione, bilancio e programmazione sinergica e strategica tra operatori ed istituzioni.

E' il grande tema del "brand", della necessità di comunicare, non solo di più, ma meglio ed in maniera consapevole, contenuti, valori, motivi d'interesse che catalizzino l'attenzione del cittadino riguardo alla platea di servizi e di prestazioni che il Co.Re.Com. è istituzionalmente deputato ad erogare.

1.2 Struttura amministrativa

La composizione del Comitato, insediatosi il 01/11/2006 è la seguente:

Presidente: Loredana Albano

Componenti: Mario Curari
Antonella Genoino
Carlo Oriolo

Giuseppe Trupo (subentrato a Pasquale Ruggiero)

Il personale che costituisce l'organico di supporto al Co.Re.Com. è il seguente:

- Dott.ssa Stoia Giuliana - D6 – P.O “Segreteria del Co.Re.Com. e Responsabile per le Conciliazioni in materia telefonica”
- Stabile Rosetta - D6 - “Supporto di segreteria” (subentrata ad Aprile 2007 alla Signora Quaratino Antonietta)

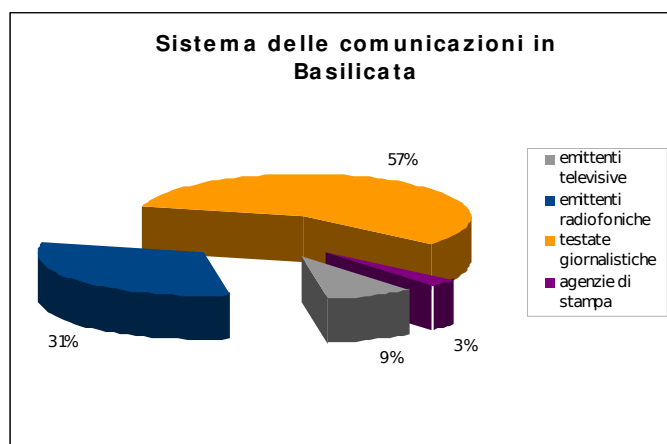
Nel corso dell'anno si è dovuto fare ricorso a due unità aggiuntive esterne al Consiglio, a sostegno dell'attività delegate dall'AGCOM, per supportare la crescente esigenza nel settore delle conciliazioni. Si intendono evidenziare in tale documento, in tutta la loro evidente criticità, le notazioni su carenze di organico e di supporto al personale operante, da cui il Co.Re.Com. è pesantemente afflitto. Secondo la documentazione, allegata allo schema di convenzione con l'AGCOM, al Co.Re.Com. Basilicata sono previste altre due unità lavorative oltre quelle già presenti. Si spera che nel 2008 si possa integrare l'organico in forza al Comitato.

1.3 Sistema delle comunicazioni nella Regione Basilicata

Il sistema delle comunicazioni in Basilicata si basa sull'attività dei seguenti soggetti:

- 4 emittenti televisive tradizionali
- 1 emittente televisiva satellitare
- 1 webtv

- 22 emittenti radiofoniche
- 26 testate giornalistiche tra quotidiani, periodici, fogli locali
- 14 testate giornalistiche on line
- 2 agenzie di stampa



Nel 2007 sono nate 2 nuove testate caratterizzate dall'essere entrambe free-press e rivolte prevalentemente ad un pubblico giovane:

- Patch edito dalla Cooperativa editoriale Tramite
- Stravagando edito da Scai Comunicazione

Emittenti Televisive:

- Blu TV - Scanzano Ionico
- TeleCento - Potenza
- Tele Uno - Pignola (PZ)
- TRM - Matera

Emittente Televisiva Satellitare:

- La Nuova Tv - Potenza

Webtv:

- Materaweb.tv

Emittenti Radiofoniche:

- Basilicata Radio 2 - Sant'Arcangelo
- Canale 94 - Nova Siri
- Punto Radio Stereo - Castelluccio Inf.
- Radio Activity - Grassano
- Radio Canale 100 - Potenza
- Radio Carina - Potenza
- Radio Color - Villa d'Agri
- Radio Cuore Basilicata - Potenza
- Radio Globo Classic - Potenza
- Radio Idea - Potenza
- Radio Laser - Pisticci
- Radio Lucania Stereo - Viggiano
- Radio Margherita - Maratea
- Radio New Sound - Acerenza
- Radio One Centrale - Montalbano Jonico
- Radio Potenza Centrale, - Potenza
- Radio Radiosa - Matera
- Radio Spazio 2000 - Paterno
- Radio Studio Gamma - Villa d'Agri
- Radio T.R.M. - Matera
- RadioTour.fm - Potenza
- Radio LatteMiele - Muro Lucano

Testate giornalistiche:

Quotidiani

- Il Quotidiano della Basilicata
- La Gazzetta del Mezzogiorno

- La Nuova del Sud

Periodici:

- Basilicata Arberesche – Barile
- Basilicata Magazine – Matera
- Controsenso – Potenza
- Il Balcone del Conte – Potenza
- Il Laboratorio – Avigliano
- Il Lucano Magazine – Potenza
- Il Notiziario Ruverese – Ruvo del Monte
- Il Sirino - Nemoli
- Il Resto - Matera
- In Arte – Potenza
- Industria Notizie – Potenza/Matera
- L'Eco di Basilicata - Lauria
- La Cupola Verde – Ferrandina
- La Farfalla - Potenza
- Libero Accesso - Palazzo San Gervasio
- L'Osservatorio di Castelgrande– Castelgrande
- Patch – Potenza
- Paese – Accettura
- Riflessioni – Pietragalla
- Stravagando - Potenza
- Totem – Potenza
- Tursitani – Tursi
- Ypsilon – Avigliano

Testate giornalistiche on line:

- www.lucanianet.it
- www.lucanianews.it
- www.basilicatapress.net

- www.basilicatanet.it
- www.basilicatanews.info
- www.lucania.tv
- www.lucanomagazine.it
- www.fullpress.it
- www.graffitinews.it
- www.ilpomeridiano.lucania.net
- www.gdmland.it
- www.lucania.org
- www.notasport.it
- www.millemedia.it

Agenzie di stampa

- Ansa – Potenza
- Basilicatanews – Potenza

E' da notare, che tutte le testate su descritte hanno titolarità lucana. Nel senso che le sedi legali e redazionali sono ubicate sul territorio lucano. Ad esse vanno aggiunte una serie di emittenti radiotelevisive che raggiungono il segnale sul territorio lucano pur avendo sede legale nelle regioni limitrofe. Fanno eccezione le emittenti radiotelevisive Telenorba, Teledue e Radionorba (che fanno parte dello stesso gruppo editoriale) che hanno anche sedi redazionali in Basilicata e che possono essere considerate a tutti gli effetti emittenti lucane. Sicuramente ci assume particolare rilievo per inoltre, la presenza di alcune dinamiche di concentrazione intorno ad alcuni gruppi:

- l'emittente televisiva Telecento e le emittenti radiofoniche Radio Idea, Radio Potenza Centrale, Radio Globo insieme al periodico La Farfalla sono di proprietà dello stesso gruppo NIPA Srl della famiglia Postiglione;
- le due emittenti radiofoniche Radio tour.fm e Radio Margherita 100.3 sono di proprietà dello stesso gruppo Festula 2000 dei f.lli Petruccio;
- l'emittente radiofonica TRM le emittenti televisive TRM e Canale 2 TV (quest'ultima non ha sede legale in Basilicata ma il segnale raggiunge parte del territorio materano) sono controllate dalla famiglia Tosto;
- il gruppo editoriale che fa capo al Sig. Luca Montrone che, come dicevamo sopra, rappresenta le emittenti radiotelevisive Telenorba, Teledue e Radionorba;
- la società Alice Multimediale possiede invece sia l'emittente satellitare "La Nuova Tv" che il quotidiano "La Nuova del Sud" oltre che titolare di una propria concessionaria di pubblicità;
- le testate giornalistiche delle emittenti televisive BluTv e Teleuno sono entrambe dirette dalla giornalista Eliana Positano.

Per quanto riguarda la presenza di posizioni dominanti secondo la normativa vigente possiamo precisare che in Basilicata non esistono particolari e vistose anomalie. Non sembrano esserci segnalazioni in merito all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Così come pure al momento non risultano esserci frequenze disponibili nella Regione Basilicata. Pur tuttavia evidenziamo

segnalazioni quotidiane di presunte violazioni e/o invasioni nell'utilizzo delle frequenze già assegnate per il territorio lucano.

Il Co.Re.Com., anche nel corso del 2007, è dovuto intervenire puntualmente per investire il competente Ispettorato territoriale del Ministero delle Comunicazioni per le situazioni anomale verificatesi e giustamente segnalate al Comitato. Il giudizio complessivo nei confronti dell'Ispettorato di Bari rimane di forte perplessità circa la tempestività delle azioni da adottare da parte degli organi preposti alla vigilanza tecnica sul territorio lucano. Rimane in piedi il tema della efficacia delle azioni degli Ispettorati territoriali del Ministero delle Comunicazioni. Tema che a nostro giudizio dovrà essere affrontato seriamente in sede nazionale da parte dell'AGCOM in quanto la questione delle "frequenze" risulta essere, per gli operatori del settore della Regione Basilicata, un fattore di grande preoccupazione per la crescita futura delle proprie aziende. Questo è quello che è emerso negli incontri diretti che il Comitato ha predisposto nel corso del 2007. Con l'evoluzione della emittenza radiotelevisiva digitale e quindi le frequenze direttamente connesse a questa evoluzione è auspicabile la creazione di un "catasto delle frequenze" dando proprio ai Co.Re.Com. un ruolo più forte e più incisivo rispetto al tradizionali ed inefficace ruolo svolto dagli Ispettorati territoriali. Da evidenziare inoltre che tra le realtà televisive l'emittente Teleuno di Pignola risulta essere l'unica emittente a carattere comunitario.

Per quanto riguarda le testate giornalistiche nella Regione Basilicata ne sono attive circa 40 tra quotidiani, periodici, fogli locali e testate on line.

Molte delle testate giornalistiche tradizionali sono collegate ad altrettante testate on-line alcune regolarmente registrate presso il Tribunale di competenza altre no. E' da notare, inoltre, un grosso squilibrio territoriale rispetto all'ubicazione delle redazioni delle testate cartacee: prevalgono nettamente quelle che hanno sede nella provincia di Potenza rispetto al territorio materano.

Si evidenziano infine due criticità: ad un incremento del numero delle testate non corrisponde una crescita in termini occupazionali; nelle pubbliche amministrazioni si riscontra una non piena applicazione della legge 150 del 2000.

2. L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI PROPRIE

Oltre ad aver svolto attività di consulenza, supporto e garanzia per il Consiglio e la Giunta regionale, attraverso pareri sui provvedimenti regionali riguardanti il settore delle comunicazioni, il Co.Re.Com., come accennato in premessa, ha messo in campo una strategia comunicativa tesa ad animare anche aspetti e settori che potrebbero non essere identificate tra le competenze e funzioni del Comitato. Mai come in questo caso l'abusata affermazione secondo cui "il medium è il messaggio" viene smentita. Si pensi al sostegno alla realizzazione di convegni e prodotti multimediali. Si fa riferimento ai temi e contenuti delle giornate di Barile (*Mass media e comunità immigrate*) e di Bella (*Il giorno della memoria*), sedi dei convegni citati nel programma, che spinge a dover considerare il rapporto che col tema della comunicazione grandi avvenimenti e fenomeni sociali intrattengono.

Nel caso del convegno "*Mass media e comunità immigrate*": si pensi a quali e quante possibilità e scenari nell'ambito della comunicazione (istituzionale, mass mediatica) si dischiudano rispetto alla nutrita presenza di comunità lucane all'estero, nonché di possibilità di scambi culturali e di studio, anche a distanza, per i rappresentanti più giovani di quelle comunità. Dunque una puntuale giornata



d'approfondimento su un tema sociale del tutto pertinente ai compiti istituzionali del Co.Re.Com.

Quanto al "Giorno della memoria" ritornano nella nostra mente le immagini del nuovo Museo della Shoah a Gerusalemme.

I confini tra rappresentazione storica dell'immane tragedia e comunicazione-resoconto (l'urgenza e l'obbligo di comunicare ciò che è stato alle nuove generazioni) si stemperano, l'una diventa funzionale all'altra: l'impiego di video, documentari dell'epoca, contributi video e sonori rende conto di quel terribile incidente della storia e dell'odio umano.

Avevamo nella mente quest'idea, e ad un tempo forte emozione, quando ci siamo resi conto che non possono essere estranee ai settori d'intervento del Co.Re.Com. quelle iniziative volte a analizzare la sfida della comunicazione rispetto a grandi temi d'interesse collettivo.

Come ogni anno, il Co.Re.Com. ha predisposto, per conto del Ministero delle Comunicazioni, una graduatoria delle emittenti televisive locali che hanno potuto beneficiare del finanziamento ministeriale previsto dalla Legge 448/1998. Il Co.Re.Com. è chiamato a svolgere una complessa attività di accertamento relativa alla verifica dei requisiti per ottenere i contributi. Nel corso della fase istruttoria, preliminare all'approvazione della graduatoria, sono state raccolte le domande pervenute dalle emittenti televisive locali a seguito della pubblicazione, il 23 aprile 2007, del bando da parte del Ministero. Spesso, allo scopo di operare i

necessari accertamenti relativi al fatturato dell'ultimo triennio e al personale, è stata richiesta una documentazione integrativa. I dati così raccolti sono stati analizzati in base a quanto predisposto dalla normativa vigente circa i requisiti richiesti per l'ottenimento dei contributi, e sono stati successivamente trasformati in punteggio utile per la predisposizione della graduatoria.

Sono state presentate 3 domande da parte di altrettanti editori nel settore televisivo. La relativa graduatoria finale ha visto finanziate solo due emittenti televisive locali: Blu Tv e Teleuno, con l'esclusione dell'emittente Telecento, rea di non aver prodotto la separazione contabile tra attività radiofoniche e quella televisiva. Il finanziamento complessivo ripartito tra le emittenti televisive della Basilicata è stato di circa 112.000,00.

Il 2007 si è caratterizzato per un notevole impegno del Co.Re.Com. nella realizzazione di attività di approfondimento e divulgazione in materia di comunicazione e nell'organizzazione e patrocinio di eventi seminariali finalizzati allo sviluppo della comunicazione locale. Tra queste:

Maggio 2007 – Potenza

Presentazione della ricerca "Internet e minori".

La ricerca, curata dal Professor Raffaele Paciello dell'Università degli Studi di Napoli, "Federico II", ha indagato sul rapporto dei giovani lucani con i nuovi media, attraverso diversi parametri di valutazione. Dopo aver quantificato il numero dei giovani lucani che possiedono il computer e che utilizzano regolarmente la rete, ci

si è soffermati sulla raccolta ed analisi di alcuni dati significativi, quali il numero delle ore che i minori trascorrono navigando in rete e l'elenco dei siti più visitati e consultati da essi. I risultati sono stati resi noti alla presenza del Presidente dell'AGCOM, Corrado Calabrò.

Maggio 2007 – Potenza

Presentazione della ricerca "Focus Media 2006". La ricerca, curata dallo stesso Professor Paciello, ha analizzato voci, testi e immagini dell'informazione lucana in occasione delle elezioni politiche del 2006.

Agosto 2007 – Pisticci

Adesione alla IV edizione della manifestazione internazionale "Lucania Film Festival" relativo al convegno "Comunicare per essere Comunità".

Agosto 2007 - Ferrandina

Partecipazione al Premio di Giornalismo "I Giovani e il Mezzogiorno 2007" organizzato dall'Associazione "La Cupola Verde". Concorso di giornalismo giunto alla sua quarta edizione che ha inteso avvicinare le giovani generazioni al mondo del giornalismo.

Ottobre 2007 – Potenza

Partecipazione al convegno "Và dove ti porta il marketing". Organizzato da Confcomunicazione e dal gruppo regionale della Tp (associazione pubblicitari professionisti), il convegno è stato occasione di verifica e condivisione tra esperti

del settore e istituzioni che si sono confrontati sul tema del comunicare il territorio, per individuare strategie di marketing del marchio Basilicata.

Dicembre 2007 – Potenza

Presentazione del Volume “I Maestri del Lavoro”. In occasione della pubblicazione della riedizione aggiornata al 2007 del volume dedicato alle Stelle al Merito del Lavoro, curata dal vice presidente nazionale dei Maestri del Lavoro d'Italia, Vittorio Sabia, si è svolto un evento seminariale, finalizzato ad una ricognizione dell'attività svolta dal Consolato regionale di Basilicata dei Maestri del Lavoro. Il Co.Re.Com. ha inteso acquistare uno spazio pubblicitario per diffondere la propria immagine.

3 .L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE

3.1 Introduzione

A partire dall'1 gennaio 2007, in applicazione della delibera 666/06/CONS dell'AGCOM, ha avuto inizio la fase di piena operatività dei Co.Re.Com. nell'ambito delle funzioni delegate.

Col passaggio dalla fase sperimentale al regime ordinario, si è avuta la stabilizzazione di tutte le attività svolte per conto dell'AGCOM.

E' proseguita la gestione delle deleghe relative al tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie in materia di telecomunicazioni, che rappresenta l'attività con il maggior contenuto di servizio nei confronti della cittadinanza. Nel 2007 si è registrato un aumento delle richieste provenienti dagli utenti locali, a dimostrazione del fatto che i cittadini hanno iniziato ad apprezzare maggiormente tale servizio, poiché esso è gratuito, di facile accesso e garantisce in tempi rapidi la definizione della controversia. Ciò, però, ha anche comportato la necessità di ridefinire i calendari delle udienze di conciliazione, introducendo, da novembre, un numero raddoppiato di udienze mensili. Inoltre nel corso dell'anno il Co.Re.Com. ha operato allo scopo di instaurare rapporti di più proficua collaborazione con tutti i maggiori operatori delle telecomunicazioni, in primis con la Telecom Italia.

Si segnala, infine, l'intensificarsi delle attività finalizzate alla tutela dei minori, in seguito alla designazione per conto della Conferenza Nazionale di Co.Re.Com. della presidente del Co.Re.Com. Basilicata quale membro effettivo del "Comitato

di applicazione del Codice di autoregolamentazione Tv e minori” operante presso il Ministero delle Comunicazioni. Nell'ambito dell'organizzazione di eventi seminariali particolare importanza ha rivestito la presentazione del libro “Il Doping e l'Unione Europea”:

Giugno 2007 – Zona Industriale Tito (PZ)

Nel corso della manifestazione è stato presentato il libro di Pietro Mennea, alla presenza di Biagio Sagarese, vice presidente nazionale dell'Aiac, Piero Rinaldi, presidente L.N.D. Comitato



Regionale di Basilicata, Michele Ferrara, presidente regionale Fidal, Matteo Lidi, presidente regionale Fidal e Dante Tirico, rappresentante antidoping della Figc. Le conclusioni sono state affidate al presidente della IV sezione penale della Suprema Corte di Cassazione, il Dott. Romano De Grazia. Anche in questo caso è la comunicazione a rendersi protagonista rispetto a temi pure di immediato interesse sociale (il doping).

Anzi, possiamo affermare che il forte richiamo esercitato dall'attenzione riguardo a queste tematiche, consenta di poter più efficacemente trattare il grande tema della comunicazione di misure precauzionali, di prevenzione e di educazione alla legalità.

3.2 Relazione a cura del Funzionario Responsabile per i tentativi di conciliazione Dott. Stoia Giuliana

3.2.1 Valutazioni generali

Anche per l'anno 2007 l'attività preponderante, tra quelle derivanti dalle materie delegate, è stata quella della conciliazione in materia di telefonia. Il trend di crescita costante delle istanze pervenute e delle udienze svolte è stato supportato, dal marzo 2007, dall'acquisizione di una unità di collaborazione temporanea per lo svolgimento delle udienze che ha consentito all'esiguo organico del Co.Re.Com. di Basilicata (2 unità) di far fronte alla mole di adempimenti scaturiti dall'evidente incremento dell'attività, senza peraltro riuscire rispettare l'indicazione della Del.173/07/Cons. dei 30 gg. per portare a termine il procedimento. Il ritardo, attestato per i primi tre trimestri a circa 6 mesi, si è comunque ridotto a 4 mesi grazie ad un intervento del Co.Re.Com. presso gli uffici del Polo legale Sud di Telecom Italia, con l'esplicita richiesta di aumentare il numero di udienze mensili. La richiesta è stata accolta e la rapidità del servizio è aumentata, anche se resta comunque aperto il problema del personale da adibire unicamente alle conciliazioni, in quanto si ritiene che solo con un aumento dell'organico si potrebbe ovviare ai ritardi registrati.

3.2.2 Istanze ricevute

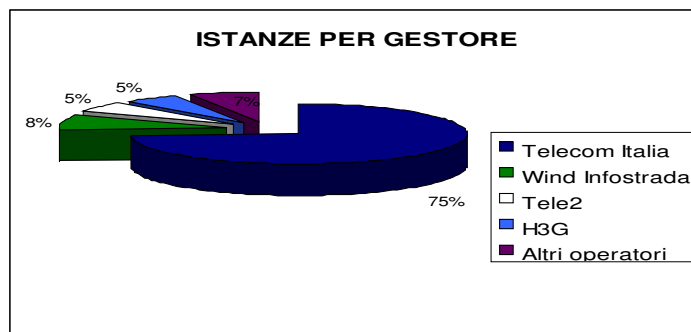
Sono pervenute nell'arco dell'intero anno **n.707** istanze di conciliazione e sono state svolte **n.663** udienze, più del doppio rispetto a quelle svolte nell'anno precedente.

Tale incremento è dipeso sia dalla pubblicità istituzionale commissionata in varie forme dal Co.Re.Com., sia dalla sempre più diffusa conoscenza presso l'utenza regionale sia del servizio, verso il quale anche la Polizia Postale e le Associazioni dei Consumatori indirizzano i cittadini, che dei risultati favorevoli ottenuti da più del 50% degli richiedenti.

3.2.3 Dati sulle Istanze

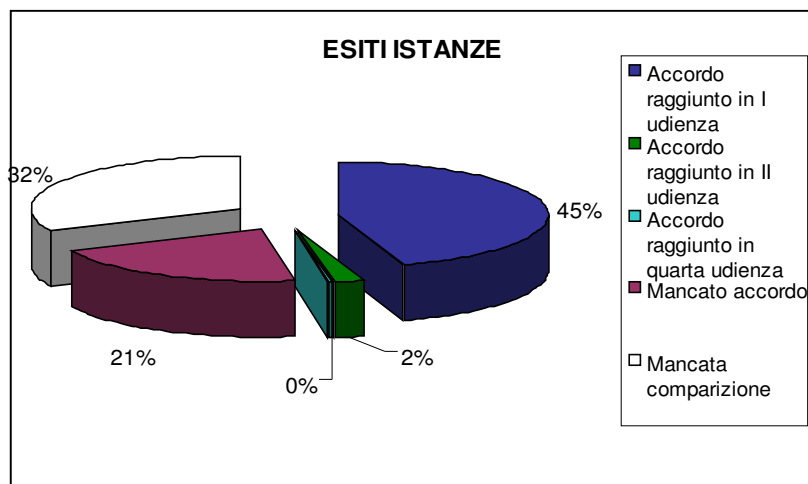
L'operatore più volte chiamato in causa è senza dubbio Telecom Italia (75%). Seguono a grande distanza Wind Infostrada (8%), Tele2 (5%) e H3G (5%). Pochissime le richieste per altri operatori. Si è raggiunto un accordo in prima udienza in **280** casi, in seconda udienza in 14 casi, in un solo caso è stata necessaria una quarta udienza. I verbali negativi sono stati **128**. Ben **198** i casi di mancata comparizione. La mancata comparizione degli utenti (133 casi) trova la sua spiegazione nel ritardo con cui si è giunti alla discussione dei casi in questione, per la maggior parte relativi a richieste di storni o rimborsi per connessioni a numeri speciali, satellitari e internazionali. La soluzione proposta da Telecom attraverso i propri canali è stata probabilmente più rapida della

convocazione presso il Co.Re.Com., e molti degli utenti in questione hanno comunicato di voler rinunciare all'udienza perché il problema era già stato risolto. Si rileva infine la diminuzione delle istanze avanzate dagli operatori verso clienti morosi o per somministrare multe per violazioni contrattuali. (2 istanze per Sky, 6 per Vodafone Omnitel).



3.2.4 Esiti delle udienze

I dati relativi all'esito delle istanze di conciliazione pervenute da utenti contro gli operatori mostrano che quasi nella metà dei casi (45,09%) si è raggiunto un accordo in prima udienza, mentre 31,88% è la percentuale da riferirsi a pratiche chiuse per mancata comparizione delle parti.



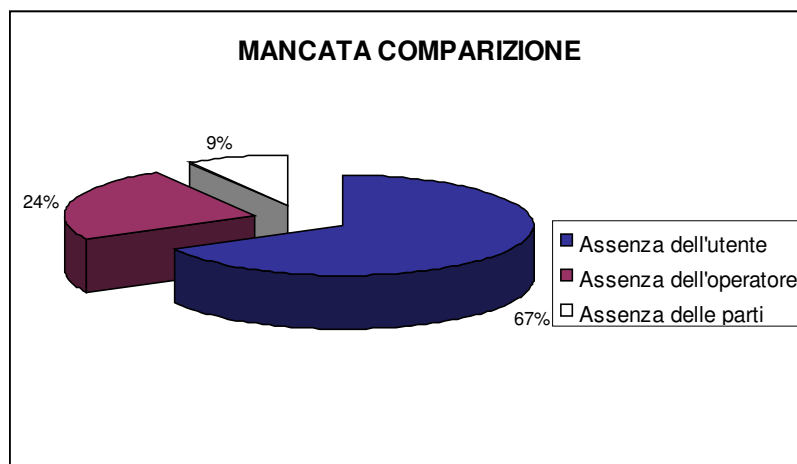
In valore assoluto sono stati quasi 200 i casi di assenza di una o di entrambe le parti, e il dato sorprendente è che nella maggior parte di essi l'udienza non si è svolta a causa della mancata comparizione degli utenti richiedenti. In realtà tale dettaglio trova la sua spiegazione nel ritardo con cui si è giunti alla discussione delle istanze in questione, per la maggior parte relative a richieste di storni o rimborsi per connessioni a numeri speciali, satellitari e internazionali. La soluzione proposta da Telecom attraverso i propri canali è stata probabilmente più rapida della convocazione presso il Co.Re.Com., e molti degli utenti in questione hanno comunicato di voler rinunciare all'udienza perché il problema era già stato risolto. Per quanto riguarda, invece, la partecipazione alle udienze degli operatori, si segnala positivamente il comportamento dell'operatore Telecom Italia – Polo legale Sud che, nonostante una drastica riduzione del personale dell'ufficio legale,

ha comunque fatto fronte agli impegni conciliativi assunti per il 2007. Su richiesta esplicita della presidente del Co.Re.Com. è stato raddoppiato il numero delle udienze nell'ultimo trimestre.

Anche l'operatore Wind Infostrada ha sempre presenziato alle udienze di conciliazione, ed è diventata costante la presenza di H3G, che ha visto un notevole incremento delle istanze proposte rispetto all'anno precedente.

Per il primo anno è stato presente in udienza anche l'operatore Vodafone. Continuano invece a disertare le udienze gli operatori Sky, Elitel, Tiscali, dai quali non è mai pervenuta alcun tipo di comunicazione.

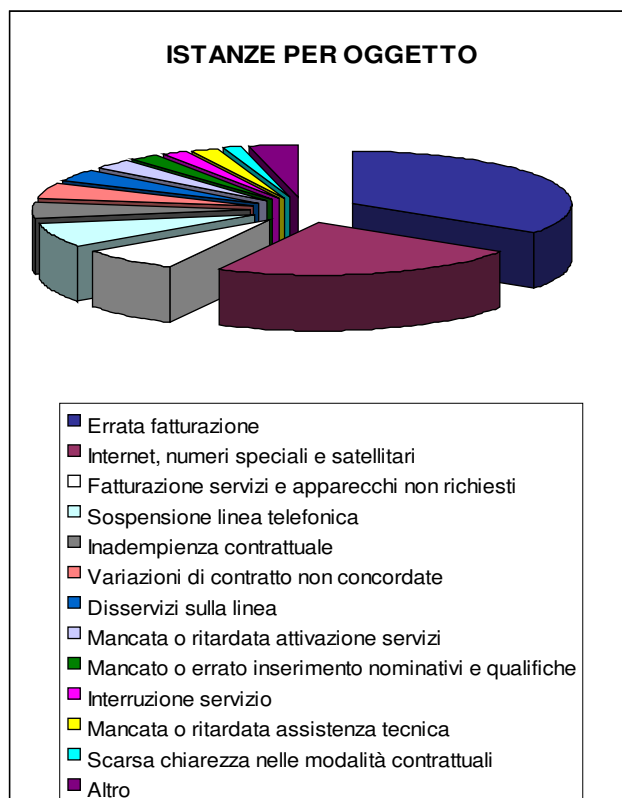
Anche l'operatore Tele2 non ha mai presenziato le conciliazioni, bilanciando però tale mancanza attraverso la formulazione di ipotesi transattive unilaterali comunicate agli utenti e al Co.Re.Com. per lettera o per telefono.



3.2.5 Istanze pervenute suddivise per oggetto della controversia

Relativamente all'oggetto delle controversie la stragrande maggioranza delle richieste di conciliazione è scaturita dalla fatturazione disconosciuta dall'utente (410 richieste). In molti casi l'importo errato in bolletta era dovuto a problemi relativi a collegamenti Internet/ADSL, ovvero chiamate a numeri speciali satellitari, internazionali attivati dai cosiddetti dialer nel corso di connessioni alla rete (272 casi).

Sono state attivate, inoltre, molte procedure di conciliazione aventi ad oggetto fatturazione relativa a servizi e/o apparecchi non richiesti o non più utilizzati (90) e alla surrettizia interruzione o sospensione della linea telefonica (85). Inoltre sono pervenute 61 istanze per inadempienza contrattuale e 58 per attivazioni o variazioni di contratto non concordate. In alcuni casi sono stati contestati disservizi sulla linea (44), e mancata o ritardata assistenza tecnica (23). Soltanto 6 sono state le pratiche istruite per mancata corresponsione di rimborsi già riconosciuti, e ancor meno quelle relative a prolungata interruzione del servizio a causa di guasto sulla linea esterna (4).



3.2.6 Provvedimenti temporanei di riattivazione dei servizi di telecomunicazione GU5

Per quanto riguarda i provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio, la maggior parte delle richieste pervenute erano collegate ad istanze aventi ad oggetto problemi determinati da collegamenti Internet/ADSL: chiamate a numeri speciali satellitari, internazionali, ovvero servizi a valore aggiunto dal costo spesso estremamente elevato, attivati senza la volontà dell'utente in seguito a

connessioni pirata ad internet determinate dai cosiddetti dialer. Gli utenti, a fronte della fatturazione di tali costi emessa soprattutto dall'operatore Telecom, seguito a grande distanza da Wind Infostrada, hanno chiamato in causa i suddetti operatori e non i proprietari effettivi delle numerazioni a valore aggiunto. Negli ultimi mesi del 2007 Telecom ha iniziato ad affrontare tale problematica consigliando ai clienti, tramite gli operatori di call center addetti al customer care, di stornare autonomamente le chiamate a numeri speciali di altro gestore, ribadendo la legittimità di tale comportamento anche in seguitissime trasmissioni televisive.

In realtà è accaduto che, laddove gli utenti hanno proceduto così come suggerito da Telecom, si è verificata la sospensione del servizio in seguito al sollecito del pagamento. I più avveduti tra gli utenti hanno avanzato al Co.Re.Com. la richiesta dell'adozione di un provvedimento temporaneo di ripristino della linea. Con il provvedimento la linea è stata riattivata fino allo svolgimento dell'udienza di conciliazione, nell'ambito della quale l'utente non ha ottenuto, di solito, né storno né eventuale rimborso e spesso neanche un indennizzo per i giorni di illegittima sospensione in quanto risultava per Telecom un cliente moroso.

3.2.7 Attività di recupero crediti

Per quanto riguarda le istanze avanzate dagli operatori verso clienti morosi o per somministrare multe per violazioni contrattuali, si rileva una loro diminuzione: 2 le istanze presentate da Sky e 6 quelle pervenute da Vodafone Omnitel.

Nella totalità dei casi non è stato raggiunto alcun accordo. Questo dato, letto accanto all'esiguità del numero delle istanze pervenute, dimostra che l'attività destinata al cosiddetto recupero crediti ancora non gode di alcuna credibilità e va soltanto ad influire negativamente sull'attività amministrativa.

3.2.8 Rimborsi, indennizzi e storni

Dai verbali di conciliazione emerge che gli operatori telefonici hanno riconosciuto agli utenti risarcimenti monetari in varie forme per un importo totale di € 81.195,66. Di questi € 31.213,39 sono stati corrisposti a titolo rimborso, € 28.606,96 come indennizzo e € 21.375,31 in qualità di storni.

3.3 Tutela dei minori

Tra le deleghe assegnate al Co.Re.Com. è di particolare importanza la vigilanza nella materia della tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale. La delega su questa materia ha visto il coinvolgimento del Comitato nella fase di raccolta delle denunce di utenti, associazioni o organizzazioni che hanno segnalato presunte violazioni alla normativa che regola il rapporto tra i minori e la programmazione radiotelevisiva locale.

Questa delega è stata considerata particolarmente importante non solo per il contributo che può essere dato, a livello locale, all'attività di vigilanza e controllo, ma anche per l'impulso che può fornire all'attivazione di specifiche iniziative di

sensibilizzazione e di promozione per un uso più qualificato del settore radiotelevisivo locale.

Nel corso del 2007 l'attenzione del Co.Re.Com. ha cominciato a rivolgersi anche ai nuovi media, consapevole del fatto che anche e soprattutto da essi derivano oggi le maggiori insidie per i minori.

La consapevolezza che le attività di tutela dei minori devono allargarsi anche ai nuovi strumenti di comunicazione quali la rete, i videogiochi e la telefonia mobile, ha coinvolto anche il **Comitato per l'applicazione del Codice di autoregolamentazione Tv e minori**, comitato ministeriale preposto alla tutela dei minori, cui la presidente del Co.Re.Com. Basilicata, Loredana Albano, ha iniziato a dare il suo apporto a partire dal mese di Luglio.

Proprio il 2007 ha rappresentato un anno di svolta per esso: nato nel 2003 come organismo di applicazione del Codice di autoregolamentazione sottoscritto nel 2002 dalle emittenti televisive, è stato ridenominato Comitato per l'applicazione del Codice di autoregolamentazione Media e Minori, modifica sancita con Decreto Presidenziale n.72 del 14 maggio 2007. Scopo è quello di estendere i suoi compiti di vigilanza anche agli operatori delle reti telematiche, agli Internet service provider e ai produttori ed editori di videogiochi, online ed offline.

Allo stato attuale, in realtà, esiste solo una bozza del Codice di autoregolamentazione Media e Minori che dovrà essere adottato con decreto del Ministro delle Comunicazioni, previo parere degli operatori economici interessati e

delle associazioni che operano a sostegno delle famiglie e a tutela dei minori e dei consumatori.

Questo significa che, ancora nel corso del 2007, l'attività di vigilanza non ha potuto riguardare i nuovi media, ma è stata svolta esclusivamente sul mezzo televisivo, sia la televisione tradizionale che quella satellitare. Nonostante questo limite, destinato ad esser presto superato, sono stati ottenuti risultati molto significativi, soprattutto grazie al crescente contributo proveniente dai Co.Re.Com.. Le risoluzioni deliberate dal Comitato nel corso dell'anno sono state 37, mentre le raccomandazioni, ovvero i casi in cui il Comitato, pur non ritenendo di dichiarare violazioni del Codice, ha inteso fornire orientamenti da seguire, sono state 32. Esse hanno riguardato sia notiziari televisivi che programmi di approfondimento, sia telefilm che cartoni animati e in 32 casi l'attività del Comitato ha avuto un seguito concreto presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che ha applicato le previste sanzioni pecuniarie.

3.4 Le altre deleghe: diritto di rettifica e pubblicazione/diffusione dei sondaggi

Per quanto riguarda l'applicazione della normativa che tutela il diritto di rettifica, il Comitato si è attivato per garantire l'espletamento delle procedure necessarie per l'esercizio di tale diritto da parte dei soggetti interessati, al fine di ripristinare l'informazione corretta, e per poter comunque esercitare la vigilanza in materia.

Inoltre ha vigilato sul rispetto dei criteri fissati nel Regolamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

3.5 Vigilanza sull'applicazione della Par Condicio

Nel 2007 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulla parità di accesso ai mezzi di informazione locale sono state particolarmente intense in occasione delle elezioni amministrative comunali svoltesi in 30 comuni della Basilicata in due tornate elettorali: 13-14 maggio 2007 e 27-28 maggio 2007. Ai sensi della normativa sulla *par condicio*, nel periodo che va dalla data di convocazione dei comizi elettorali fino alla chiusura delle operazioni di voto, il Co.Re.Com. ha assolto, rispetto al sistema radiotelevisivo locale, i compiti di vigilanza ed accertamento di eventuali violazioni.

L'attività più impegnativa ha riguardato il coordinamento tra la domanda (dei soggetti politici) e l'offerta (delle emittenti radiofoniche e televisive) di programmi di comunicazione politica e soprattutto di spazi per la trasmissione di messaggi autogestiti gratuiti (MAG). A tal proposito il Co.Re.Com.:

- ha redatto e pubblicato l'elenco delle emittenti radiotelevisive che hanno messo a disposizione gli spazi per la trasmissione dei MAG, sulla base dei modelli MAG/1 pervenuti all'ufficio. A seguito della pubblicazione di

tale elenco l'ufficio ha ricevuto i modelli MAG/3 dei soggetti politici che intendevano utilizzare tali spazi;

- ha effettuato il sorteggio unico fra i soggetti politici per stabilire l'ordine in cui collocare, all'interno degli appositi contenitori e nelle diverse fasce di programmazione, i MAG;
- ha curato la rendicontazione e liquidazione dei rimborsi, dopo aver verificato la documentazione relativa agli spazi effettivamente utilizzati e congiuntamente certificati dalle emittenti radiofoniche e televisive e dai soggetti politici.

4. SEDUTE E DELIBERE

Nel corso del 2007 il Comitato si è riunito 16 volte:

- 13/01/2007 - con all'ordine del giorno la presentazione alla stampa del nuovo Comitato;
- 24/02/2007 - (sede di riunione Consiglio Comunale di Policoro) con all'ordine del giorno la presentazione del Comitato agli amministratori locali dei comuni limitrofi dell'area del metapontino;
- 07/03/2007 - con all'ordine del giorno l'organizzazione dell'incontro previsto a Matera per la presentazione del Comitato e la discussione sulla predisposizione di un protocollo di intesa in merito al problema dell'elettrosmog;
- 28/03/2007 - (sede di riunione Consiglio Provinciale di Matera) con all'ordine del giorno la presentazione del Comitato agli amministratori locali dei comuni limitrofi dell'area materna; valutazione sulle richieste pervenute di consulenze in materia di elettrosmog;
- 20/04/2007 - (sede di riunione Sala municipale Comune di Francavilla sul Sinni) con all'ordine del giorno la presentazione del Comitato agli amministratori locali dei comuni limitrofi dell'area dell'Alto Sinni; discussione per l'organizzazione della manifestazione per la presentazione di alcune ricerche;

- 26/04/2007 - con all'ordine del giorno l'esame delle richieste delle emittenti per la messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti (MAG) per le elezioni amministrative;
- 21/05/2007 - con all'ordine del giorno la visione di alcune richieste di contributi a sostegno di manifestazioni e la richiesta di delucidazioni alla emittente materana TRM in merito a presunte violazioni alla legge sulla par condicio;
- 29/05/2007 - con all'ordine del giorno la visione delle videocassette sequestrate dalla Guardia di Finanza alla emittente materana TRM in merito a presunte violazioni alla legge sulla par condicio; organizzazione del convegno "Il Doping e lo sport" con la presentazione del libro di Pietro Mennea;
- 15/06/2007 - con all'ordine del giorno il rinnovo della consulenza per assistente di supporto alle conciliazioni; accettazione di proposta per stage formativo in materia di conciliazioni;
- 16/07/2007 - con all'ordine del giorno la visione di alcune richieste di contributi a sostegno di manifestazioni;
- 30/07/2007 - con all'ordine del giorno incontro con il Direttore Generale del Consiglio Regionale per la discussione di argomenti attinenti la gestione ordinaria amministrativa della struttura;
- 03/09/2007 - con all'ordine del giorno l'approvazione della graduatoria definitiva relativa ai contributi della legge 448/1999 da trasmettere al Ministero

delle Comunicazioni; rinnovo di consulenze per personale a sostegno delle conciliazioni;

- 04/10/2007 - con all'ordine del giorno l'approvazione della richiesta dell'Associazione Confcomunicazione e ATP per la compartecipazione al Convegno "Va dove di porta il Marketing" e la visione di alcune richieste di contributi a sostegno di manifestazioni;
- 25/10/2007 - con all'ordine del giorno la discussione circa il programma di attività per il 2008; richiesta di modifica graduatoria legge 448/1998 da parte dell'emittente esclusa dalla graduatoria Telecento;
- 06/12/2007 - con all'ordine del giorno la pianificazione di una serie di azioni di comunicazione per la realizzazione di spot pubblicitari;
- 19/12/2007 - con all'ordine del giorno affidamento consulenza esterna per accertamento in materia contabile per il reintegro in graduatoria della legge 448/1999 dell'emittente esclusa; incontro con editori locali

Nel complesso sono state adottate 23 delibere.

5. CONCLUSIONI

Pare delinearsi la sostanza, e non solo la forma, di un rinnovamento (non meramente anagrafico) e di un profilo fortemente innovativo nel mandato dell'intero Co.Re.Com. Basilicata.

Non poteva essere altrimenti, visto che tutt'intorno si respira aria di rinnovamento e si delineano nuovi scenari i cui confini, non solo geografici ma anche tecnologici, risultano sempre più labili e mutano instancabilmente.

Il Co.Re.Com. Basilicata ha risposto in maniera puntuale e forte agli stimoli provenienti da questo contesto dinamico poiché una delle priorità è stata quella di mantenere il passo con le innovazioni tecnologiche e le novità legislative che si sono succedute: la revisione delle direttive sulle comunicazioni elettroniche, l'integrazione dei servizi di telefonia "fisso-mobile", la recente decisione della World Radiocommunication Conference di destinare una parte delle frequenze delle tv analogiche all'offerta di telefonia mobile in larga banda, la nuova direttiva sulle "tv senza frontiere" con dirette ricadute sul panorama dell'informazione e delle trasmissioni anche a livello locale, l'implementazione del wi-max.

Nello scenario internazionale che si va delineando sono evidenti le ricadute immediate che si avranno anche per gli operatori del settore del nostro Paese, e di conseguenza l'aggravio, in termini di oneri e responsabilità, per coloro che sono chiamati a conferire e rimodulare regole del mercato in caotica evoluzione. I

Co.Re.Com. che rappresentano quel "profilo federalista" dell'Autorità hanno di fronte una sfida importante.

Di recente un noto quotidiano economico nazionale ha dedicato un approfondimento al panorama delle telecomunicazioni nel nostro Paese, identificando l'anno 2007 come termine spartiacque, nel quale "per le telecomunicazioni italiane si è chiusa la prima era, aperta dalla legge 249 del 31 luglio 1997": dieci anni che hanno visto l'avvento di nuove tecnologie (con lo speculare naufragio di altre), dieci anni "per raggiungere traguardi ancora lontani in altri settori dell'industria e dei servizi". In questo contesto il 2008 può e deve rappresentare la svolta perché le istituzioni e la politica seguano il passo dell'innovazione.