

Relazione  
Annuale  
2021



*Approvata in data 21 marzo 2022*





***PRESIDENTE***

Pier Paolo CIVELLI

***COMPONENTI:***

Claudio DALLE

Daniele GENCO

Federico MOLINO

Beatrice MOSCA

***RESPONSABILE STRUTTURA OPERATIVA***

Francesco CIAVATTONE

Castello di Montfleury  
Via Piccolo San Bernardo 39  
11100 Aosta (AO)  
Tel. (+39) 0165 526288/526294

[www. CoReCom vda.it](http://www.CoReCom vda.it)  
pec: [CoReCom vda@legalmail.it](mailto:CoReCom vda@legalmail.it)



SOMMARIO

<b>PREMESSA</b>	<b>6</b>
<b>CAPITOLO 1 – FUNZIONI PROPRIE</b>	<b>12</b>
<i>I Programmi dell'accesso</i>	12
<i>Il monitoraggio delle programmazioni televisive</i>	13
<i>Progetto " CoReCom Education 2021 "</i>	14
<b>CAPITOLO 2 - FUNZIONI DELEGATE</b>	<b>16</b>
<b>IL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI IN VALLE D'AOSTA – RAPPORTO 2021</b>	<b>16</b>
<b>ATTIVITÀ CONCERNENTE IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE/DEFINIZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI.</b>	<b>18</b>
<i>Tentativo obbligatorio di conciliazione</i>	18
<i>Istanze di Conciliazione</i>	19
<i>La definizione delle controversie</i>	24
<i>I provvedimenti di urgenza</i>	26
<i>Istanze/Gestori dei servizi di comunicazione</i>	28
<i>Tipologia/Casistica dei disservizi</i>	30
<b>ALTRE ATTIVITÀ DELEGATE</b>	<b>32</b>
<i>Diritto di rettifica/Sondaggi</i>	32
<b>CAPITOLO 3 - SEMINARI BIENNALI</b>	<b>34</b>
<b>SEMINARI BIENNALI NAZIONALI SULLA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE CHAMPOLUC - AYAS (AO) 23 E 24 SETTEMBRE 2021</b>	<b>34</b>
<b>CAPITOLO 4: STATISTICA</b>	<b>36</b>
<b>CAPITOLO 5: ATTIVITA' DI COORDINAMENTO NAZIONALE</b>	<b>38</b>
<b>COORDINAMENTO NAZIONALE DEI PRESIDENTI CORECOM</b>	<b>38</b>
<b>TAVOLO TECNICO NAZIONALE DIRIGENTI/SEGRETARI CORECOM</b>	<b>40</b>
<b>CAPITOLO 6: LEGGE REGIONALE 4 SETTEMBRE 2001, N. 26</b>	<b>44</b>



## **PREMESSA**

Nel 2021, come nel precedente anno, il CoReCom Valle d'Aosta ha dovuto fare i conti con gli effetti della pandemia dell'emergenza dovuta al Covid-19. È proseguito l'impegno costante per adeguarsi, anche nell'anno di riferimento della presente relazione, alle limitazioni e alle norme di prevenzione imposte dalle regole sanitarie, come d'altronde il resto dell'amministrazione pubblica regionale.

Se nel 2020, all'indomani dell'avvio di dure misure restrittive e di lockdown, il CoReCom della Valle d'Aosta non aveva mai chiuso, così anche nel 2021 ha proseguito in maniera alternativa la propria azione adeguandola alle diverse misure via via introdotte e a seconda dei periodi dell'anno caratterizzati da differenti misure di prevenzione, andando anzi a rafforzare la presenza, la disponibilità con l'utenza e il proprio ruolo di supporto ed assistenza ai cittadini in particolare per quanto concerne la tutela e le modalità di conciliazione.

La piattaforma ConciliaWeb ha permesso di non scrivere mai la parola *offline* al servizio offerto al cittadino che è sempre stato assistito e tutelato. L'evoluzione della suddetta piattaforma con la versione innovativa ConciliaWeb 2.0 ha, anzi, rivelato la validità delle modalità di lavoro a distanza e l'efficacia come effettivo strumento di lavoro *online* e in diretta con i cittadini, da un lato e con le compagnie di gestione servizi telefonici e web dall'altro.

Il personale del CoReCom Valle d'Aosta, oltre ad aver contribuito ai miglioramenti introdotti in questa ultima versione della piattaforma con la partecipazione alle riunioni dei gruppi tecnici di lavoro con Agcom, ha seguito anche il percorso formativo sulle innovazioni introdotte che consentono maggiori facilità d'uso e di accesso semplificando il rapporto con l'utenza.

L'investimento fatto a suo tempo in collaborazione con Agcom, di cui i CoReCom rappresentano in maniera reale e concreta l'articolazione territoriale, è stato così rilanciato sia in termini di

tecnologia sia di sviluppo di competenze digitali della struttura CoReCom e del personale impiegato.

L'attività di aziende, enti, associazioni, famiglie, istituzioni scolastiche ha perfezionato, dopo il primo impatto del 2020, l'attitudine e la competenza all'uso di piattaforme digitali e di collegamenti web per riunioni, incontri virtuali, didattica, promozione e attività associativa. Per tale motivo la richiesta di modalità di collegamento strutturate, di contratti adeguati con dotazione di giga web, di efficienti sistemi digitali è cresciuta e, di pari passo, anche la richiesta di corrette pratiche commerciali, di tariffe adeguate, e immancabilmente, anche di problematiche alle quali il cittadino può opporre le proprie ragioni grazie all'accesso alla fase di conciliazione e richiesta di ripristino delle adeguate condizioni d'uso di impianti e dispositivi di comunicazione.

In una tale situazione il CoReCom Valle d'Aosta attraverso la propria struttura e con il proprio personale, pur in condizioni non ottimali e in minima parte tramite lo *smart-working*, ha avvertito la necessità di garantire supporto per la corretta applicazione delle formule contrattuali e la conciliazione delle controversie nell'ambito della tutela degli utenti nei confronti delle compagnie telefoniche, mettendo in campo un *plus* di sensibilità verso le giuste istanze dei cittadini.

Proprio per fornire all'utenza strumenti adeguati di informazione e di accompagnamento alla fase di controversia, il CoReCom Valle d'Aosta ha portato a compimento l'opera di ideazione, progettazione e implementazione del sito web che ha concluso la fase di sperimentazione nella versione pilota ed è ormai pronto per la pubblicazione e la presentazione ufficiale. Uno strumento nuovo, completamente ripensato e che accoglie in sé la piattaforma ConciliaWeb 2.0 anch'essa nuova e sperimentata nei mesi scorsi al servizio dell'utenza.

Il nuovo portale si adegua alle ultime normative nazionali ed europee in materia di accessibilità oltre che alle competenze acquisite nel 2018 con la firma della convenzione Agcom inerenti le nuove funzioni delegate.



Il CoReCom Valle d'Aosta, inoltre, è affiliato al circuito europeo sulla *Media Education* "EuroMeduc", che tra i suoi obiettivi si pone quello di uniformare i programmi didattici nell'ambito delle varie istituzioni europee che operano in questa disciplina oltre, a tutti gli Enti regionali che ne facciano richiesta, la massima collaborazione, come sinora avvenuto, nell'ambito delle funzioni di consulenza, nonché delle competenze acquisite nel tempo su qualsiasi iniziativa legata alla diffusione dell'educazione ai mass media ed agli strumenti di comunicazione in generale.

Pertanto, non appena è stato possibile e malgrado la situazione pandemica, il CoReCom Valle d'Aosta ha voluto fortemente rilanciare la ripartenza per quanto riguarda il capitolo della *Media Education* con gli incontri scolastici e i periodi di alternanza Scuola-Lavoro (PCTO) a partire dalla fine della primavera 2021 con il Liceo Classico, Artistico e Musicale e il Liceo multidisciplinare Maria Adelaide.

Si tratta di un'attività che ha subito, rispetto al passato, un percorso innovativo per adeguarlo sia alla situazione contingente sia per portare temi e argomenti rivisti e ripensati anche nella forma didattica al fine di rappresentare al meglio le diverse forme di comunicazione, compresi i social, con i quali i giovani interagiscono abitualmente senza conoscerne, talvolta, le caratteristiche e potenzialità sia positive che negative.

Il CoReCom ed i componenti del Comitato hanno prodotto un significativo impegno per adeguare, vista la situazione di emergenza, i moduli formativi di *Media Education* alla delicata fase di alternanza tra periodi di didattica a distanza ed in presenza che richiede, rispetto al passato, maggiore flessibilità a fronte della difficoltà di programmazione su basi certe.

Il Comitato ha così elaborato un nuovo format "CoReCom Education" per innovare le tematiche e le modalità di interazione con il contesto scolastico regionale mantenendo sempre la modalità in presenza, sempre in accordo e in collaborazione con gli insegnanti delegati dalle Istituzioni scolastiche a svolgere i programmi educativi e didattici.

Sul versante della formazione e collaborazione con Enti e Ordini professionali il CoReCom ha organizzato, nel mese di aprile 2021, due sessioni *online* per illustrare alle associazioni dei consumatori e agli avvocati della Valle d'Aosta le procedure di accesso e il funzionamento della nuova piattaforma digitale ConciliaWeb 2.0 poiché, tra le novità introdotte, vi è la possibilità di delegare la presentazione dell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e compagnie telefoniche a soggetti terzi accreditati.

Va sempre ricordato che questo servizio è completamente gratuito se l'istanza è presentata direttamente dall'utente senza ricorso ad alcun supporto giuridico esterno.

Proseguendo il lavoro per rilanciare le attività in presenza il CoReCom Valle d'Aosta ha organizzato a Champoluc in Val d'Ayas, il 23 e 24 settembre 2021, la sesta edizione dei *Seminari nazionali sulla risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori dei servizi di comunicazione* recuperando la data che forzatamente, a causa delle chiusure per emergenza covid-19, era stata programmata nel 2020.

Si tratta di un evento molto atteso e seguito, da oltre un decennio, che anche in questa edizione ha visto la partecipazione di circa 70 persone tra Dirigenti e personale di tutti i CoReCom italiani, dai vertici e manager dei Dipartimenti legali delle compagnie telefoniche e dell'Autorità garante.

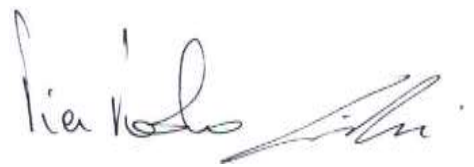
Nel 2021 il sistema dei CoReCom italiani ha compiuto 20 anni dalla sua introduzione. Ogni evento dedicato e programmato in merito ha dovuto sia a livello nazionale sia regionale essere riportato al 2022 sempre a causa delle difficoltà riscontrate nei periodi di alternanza di provvedimenti restrittivi dovuti all'emergenza pandemica. Nella prima parte del 2022 sono previsti eventi specifici in tale ambito sia a livello nazionale in collaborazione con il Senato della Repubblica, sia a livello regionale.

In conclusione di questa premessa va ricordato l'ingresso di una nuova risorsa che ha potuto rapidamente inserirsi con il percorso di formazione per occuparsi anche della funzione delegata del ROC che è quindi completamente operativo come previsto dalla Convenzione e che rappresentava ancora un tassello non attuato, andando così a colmare una lacuna. A fronte di questo nuovo arrivo si deve tuttavia, purtroppo, registrare l'uscita di scena, a fine 2021, di una risorsa che si occupava di conciliazione e a far data dal gennaio 2022 di un'ulteriore risorsa C2 che si occupava della medesima funzione delegata.

È doveroso (e con rammarico) sottolineare che il CoReCom si trova ad operare in carenza di due unità sia per le funzioni delegate sia per quelle proprie, tenendo conto che questo Comitato ha incrementato queste ultime con particolare riferimento per l'attività di *Education*, sempre più apprezzata dalle Istituzioni scolastiche regionali e da altri CoReCom che hanno richiesto l'utilizzo del format ritenuto altamente innovativo.

Nel frattempo, per sopperire alla carenza cronica di personale, sono stati esperiti percorsi di ricerca e selezione già utilizzati da altri CoReCom, come ad esempio il bando per conciliatori esterni da attingere tra laureandi universitari in materie giuridiche e tra gli Avvocati iscritti all'Ordine anche se in questo ultimo caso si tratta di convenzione a titolo oneroso.

È auspicabile – come è stato più volte rappresentato ai vertici del Consiglio regionale, al suo Segretario generale, al Dipartimento Risorse umane dell'Amministrazione regionale oltre che all'Autorità Garante – che quanto prima si possa assicurare tramite l'assunzione di due risorse di categoria C2, provenienti da apposito concorso regionale, che possano coprire i ruoli vacanti presso la struttura operativa del CoReCom Valle d'Aosta che ad oggi consta di sole due risorse.



*PIER PAOLO CIVELLI*

*PRESIDENTE DEL CORECOM VALLE D'AOSTA*

## **CAPITOLO 1 – FUNZIONI PROPRIE**

---

### *I Programmi dell'accesso*

Alla Struttura operativa del Comitato compete l'attività di istruzione e gestione dell'accesso, previsto per soggetti aventi diritto, alle trasmissioni radiofoniche e televisive dell'emittenza pubblica (legge 14 aprile 1975 n.103).

Questa tipologia di programmazione, attuata in collaborazione con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, permette ad alcune categorie di associazioni e movimenti elencati nell'articolo 6 della l. n. 103/1975 di proporre delle trasmissioni radiotelevisive, attuate in forma autonoma o con la collaborazione gratuita della RAI, con durata massima di cinque minuti che illustrino programmi, progetti o tipologia della propria attività.

La richiesta deve essere inoltrata al CoReCom, tramite la compilazione di una domanda reperibile presso la sede del Comitato o dal sito internet [www.corecomvda.it](http://www.corecomvda.it) nella sezione "Programmi dell'accesso".

Il piano annuale 2021 ha registrato una discreta partecipazione dei soggetti aventi diritto tenuto conto anche dell'attività di sensibilizzazione che il Comitato ha attivato sin dal suo insediamento tramite gli incontri con le associazioni di volontariato e di tutela della disabilità operanti in Valle d'Aosta.

### *Il monitoraggio delle programmazioni televisive*

Il Comitato, considerato che uno dei suoi compiti istituzionali, oltre alla verifica del rispetto delle norme in materia di comunicazione politica e istituzionale nel corso delle competizioni elettorali, è il monitoraggio relativo al pluralismo politico dei partiti e movimenti politici presenti in Consiglio regionale (art. 12 - c.1 - lett. a) punto 6bis), ribadisce la difficoltà di esercitare con sistematicità questa importante funzione di vigilanza in assenza di personale dedicato e formato vista la delicatezza del compito.

Nel corso del 2021, preso atto che dall'1.1.2016 non vi sono più emittenti locali aventi sede legale/operativa in Valle d'Aosta, né emittenti a bacino interregionale, che trasmettano notiziari e/o palinsesti con contenuti riferibili alla realtà regionale, la Struttura ha proceduto come di consueto, al monitoraggio della sola concessionaria del servizio pubblico per quanto concerne l'area del pluralismo politico e, inoltre, ha svolto la funzione anche per quanto concerne l'area di tutela delle minoranze linguistiche.

La concessionaria del servizio pubblico è stata monitorata, nel corso del 2021, nei seguenti periodi settimanali:

- TGR: 11/18 gennaio, 15/22 febbraio, 12/19 aprile, 12/28 maggio, 9/20 giugno per un totale di 472 ore;
- PROGRAMMI RAI VDA: 11/18 gennaio, 15/21 febbraio, 12/19 aprile per un totale di 460 ore.

Nei monitoraggi effettuati non sono emerse violazioni alla normativa vigente, né sono pervenute da parte di cittadini segnalazioni in merito ad altre casistiche a tutela dell'utenza.

### *Progetto " CoReCom Education 2021 "*

Gli studi più recenti sugli effetti dei media sui minori sono piuttosto concordi sulla necessità che una più approfondita conoscenza degli strumenti di comunicazione costituisca un potente fattore di protezione nei confronti dei possibili danni provocati dall'esposizione ai media. Il compito della scuola, supportata da specialisti di settore, è dunque anche quello di inserirsi, come attore significativo, in una rete relazionale che possa contribuire ad una migliore comprensione e quindi ad un corretto utilizzo delle nuove tecnologie. In tal senso, si moltiplicano i manuali rivolti a genitori e educatori contenenti le "istruzioni d'uso" per proteggere i bambini, gli adolescenti e anche i maggiorenni da un uso eccessivo ed errato dei media, per accostarsi ad essi con maggiore consapevolezza e per avvalersene in ambito espressivo ed educativo ed è ormai consistente la produzione di saggi, ricerche e manuali che assumono questo punto di vista come centrale e si occupano di definirne presupposti, contenuti, percorsi, strumenti operativi.

Il CoReCom Valle d'Aosta, organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), sin dal 2004 ha realizzato progetti di educazione ai mass media indirizzati in particolare nei confronti di studenti delle medie superiori.

Nel contempo, i progetti intendono soprattutto valorizzare tutti quegli aspetti positivi che le nuove tecnologie di comunicazione hanno apportato al nostro modo di vivere ovvero una maggiore e immediata conoscenza del mondo che ci circonda, le potenzialità espressive ed educative delle nuove tecnologie, la capacità di valorizzare e potenziare tutte le intelligenze, le opportunità di allargare degli orizzonti personali. In ambiente scolastico, alcuni specialisti sottolineano come le nuove tecnologie spingano in direzione di un superamento dell'approccio individualistico alla conoscenza, incentivando la cooperazione e le forme di apprendimento collaborativo.

Nel corso del 2021, il progetto *Media Education 2021* si è integrato con una programmazione di più ampio respiro nel PCTO

ovvero nell'attività di alternanza scuola-lavoro, in collaborazione con le Istituzioni scolastiche che ne hanno fatto richiesta ovvero il Liceo classico musicale artistico e il Liceo tecnologico Maria Adelaide di Aosta.

I ragazzi del Liceo classico, alla Cittadella dei Giovani di Aosta, hanno seguito il programma di interventi didattici a cura dei componenti del CoReCom, alternandoli a prove pratiche per il monitoraggio e per la realizzazione di:

- un video documentario intitolato "Pan(ic)demia";
- un video interpretato dagli alunni in base alle risposte ricevute durante le interviste "Sedetevi scomodi";
- la costruzione del blog da integrare nel sito web dell'Istituzione scolastica.

Il percorso didattico attivato per i ragazzi del Liceo Maria Adelaide, ha prodotto un documentario intitolato "Aosta da scoprire..." realizzato in collaborazione con il prof. Mauro Caniggia Nicolotti che ha accompagnato gli studenti alla ricerca di angoli poco conosciuti ma storicamente importanti del capoluogo valdostano.

Gli elaborati multimediali sono visionabili sul sito del CoReCom.



## **CAPITOLO 2 - FUNZIONI DELEGATE**

---

### **IL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI IN VALLE D'AOSTA – RAPPORTO 2021**

Dal 1° gennaio 2004, il CoReCom Valle d'Aosta esercita le funzioni delegate in materia di comunicazione così come previsto dalla convenzione firmata dai Presidenti dell'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), della Regione Valle d'Aosta e del CoReCom ai sensi della legge n. 249/1997 e della legge regionale n. 26/2001.

Tra queste la più importante dal punto di vista del servizio al cittadino e dell'impegno in risorse umane ed economiche è il "tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori di servizi di telecomunicazioni ed utenti".

Questa attività rientra in quella forma di risoluzione stragiudiziale, da tempo diffusa nei paesi anglosassoni, delle controversie che, sotto la sigla ADR (*Alternative Dispute Resolution*), qualifica il procedimento attraverso cui un terzo (il Conciliatore) aiuta le parti, tramite la sua funzione di mediatore, a comporre una lite.

Diversamente da altri casi, nelle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni, l'esperimento del tentativo di conciliazione presso il CoReCom è obbligatorio prima di poter ricorrere alla giustizia ordinaria; proprio in virtù di questa obbligatorietà, il legislatore ha disposto che il tentativo di conciliazione presso il CoReCom sia totalmente gratuito.

Dal 2 maggio 2018 anche il CoReCom della Valle d'Aosta, a seguito della firma della Convenzione tra Agcom e la Regione Valle d'Aosta, esercita sul territorio regionale anche la definizione in secondo grado nelle controversie tra utenti e gestori di servizi di telecomunicazioni.

Dal 23 luglio 2018 è entrata in funzione la nuova piattaforma unica digitale ConciliaWeb predisposta da Agcom, in collaborazione

anche con il Gruppo di lavoro al quale ha costantemente partecipato il Responsabile della Struttura operativa del CoReCom Valle d'Aosta, per la gestione delle istanze concernenti il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori di servizi di telecomunicazioni ed utenti. Tale innovazione, comune a tutti i CoReCom italiani, permette all'utenza di poter presentare in forma telematica l'istanza di conciliazione, di definizione o di richiesta di un provvedimento d'urgenza. Pertanto sia dal proprio pc (desktop o portatile) che dallo smartphone il cittadino può accedere, registrandosi con le proprie credenziali o tramite *spid*, alla procedura informatica e avere riscontro, anche tramite la negoziazione diretta con il gestore telefonico, della controversia sempre sotto il controllo del CoReCom, in qualità di Autorità *super partes*.

Nella home page del sito internet del CoReCom Valle d'Aosta [www.CoReComvda.it](http://www.CoReComvda.it), è reperibile il link per accedere a ConciliaWeb oltre ad una serie di informazioni dedicate.



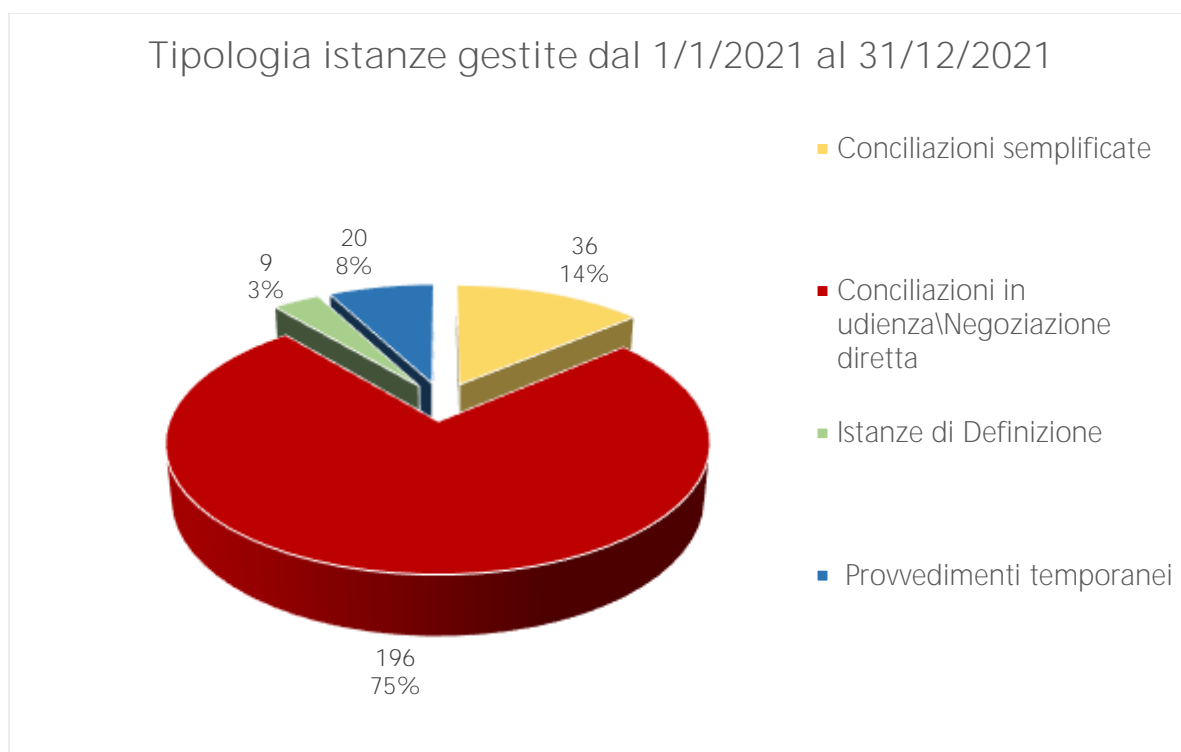
FRANCESCO CIAVATTONE

*RESPONSABILE STRUTTURA OPERATIVA CORECOM VALLE D'AOSTA*

**ATTIVITÀ CONCERNENTE IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE/DEFINIZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA GESTORI DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI. (dati: piattaforma digitale ConciliaWeb)**

*Tentativo obbligatorio di conciliazione*

Nel 2021 il tentativo obbligatorio di conciliazione ha riguardato un totale complessivo di **261** istanze gestite dal CoReCom così suddivise: 36 conciliazioni semplificate, 196 conciliazioni in udienza/ negoziazione diretta, 9 istanze di definizione e 20 provvedimenti temporanei.



### Istanze di Conciliazione

Dall'1.1.2021 al 31.12.2021 sono state presentate e gestite dal CoReCom 210 nuove istanze (presentate nel 2021) con **241** procedimenti conclusi (di cui 31 presentate a fine 2020).

Si sottolinea che il numero di istanze sono in calo rispetto al 2020 poiché quelle presentate, in primo grado, dalle Associazioni dei consumatori, nei confronti dei gestori Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb e Postemobile, in virtù di protocolli d'intesa sottoscritti tra le Associazioni dei consumatori e i medesimi, vengono svolte in conciliazione paritetica.

Nel grafico sottostante viene rappresentato il numero di istanze gestite dal 2004 al 2021.



Il dato statistico complessivo che comprende diciassette anni di esercizio del tentativo obbligatorio di conciliazione è rilevante: circa 6.000 istanze presentate, istruite e discusse in udienza con una percentuale media negli anni di accordo positivo molto vicina al 90% e con una tempistica di istruttoria e risoluzione delle pratiche di certo unica rispetto ad altri settori della Pubblica Amministrazione.

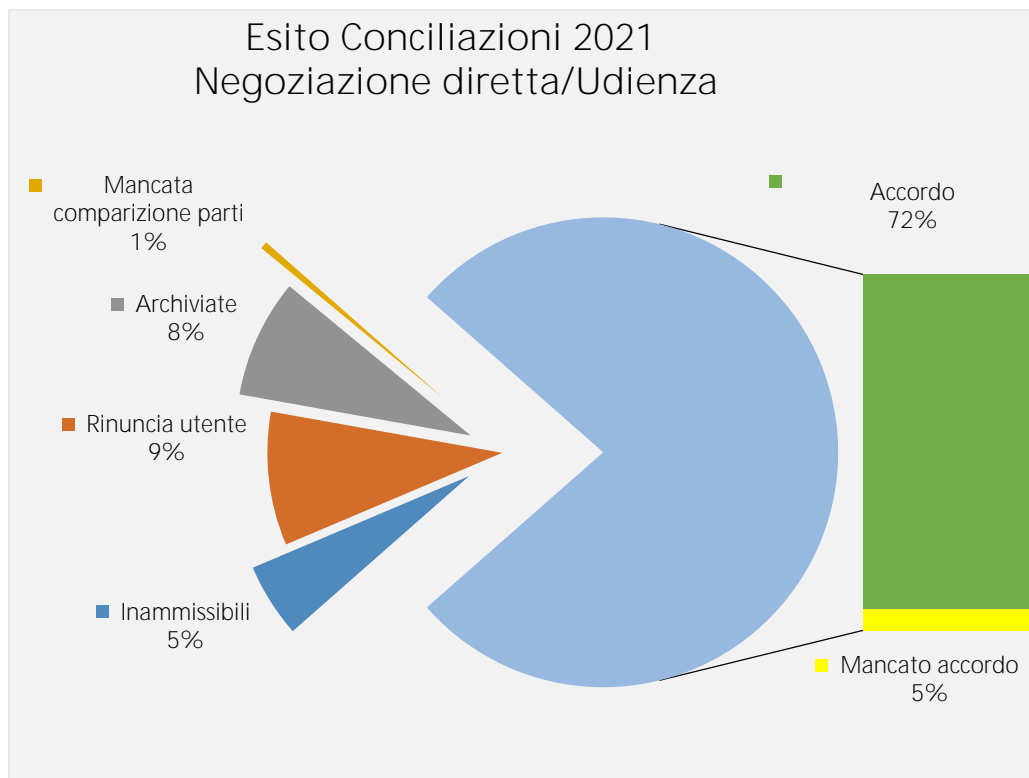
Tornando al 2021 si sottolinea l'ottimo risultato raggiunto circa la durata del procedimento conciliativo per cui, nonostante la cronica carenza di personale, le stringenti misure sanitarie imposte dalla pandemia anche per il personale della p.a., la durata media del procedimento gestito direttamente dalla struttura operativa del CoReCom si è comunque allineata al dispositivo regolamentare dei 30 giorni.

Corre l'obbligo precisare che la delibera Agcom 353/19/CONS e il recente nuovo regolamento applicativo hanno totalmente innovato il procedimento conciliativo con l'introduzione di due nuove fasi denominate *Negoziazione diretta* e *Conciliazione semplificata* che precedono il vero e proprio procedimento che si conclude con l'udienza di conciliazione.

La "*negoziazione diretta*" coinvolge, in prima battuta, l'utente che ha presentato l'istanza e l'operatore controparte che hanno l'opportunità, sino al giorno fissato per l'udienza, di chiudere la vertenza tramite un dialogo continuo attraverso una "chat" all'interno della piattaforma digitale.

Se durante la *negoziazione diretta* non si raggiunge un accordo il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una "*udienza di conciliazione*".

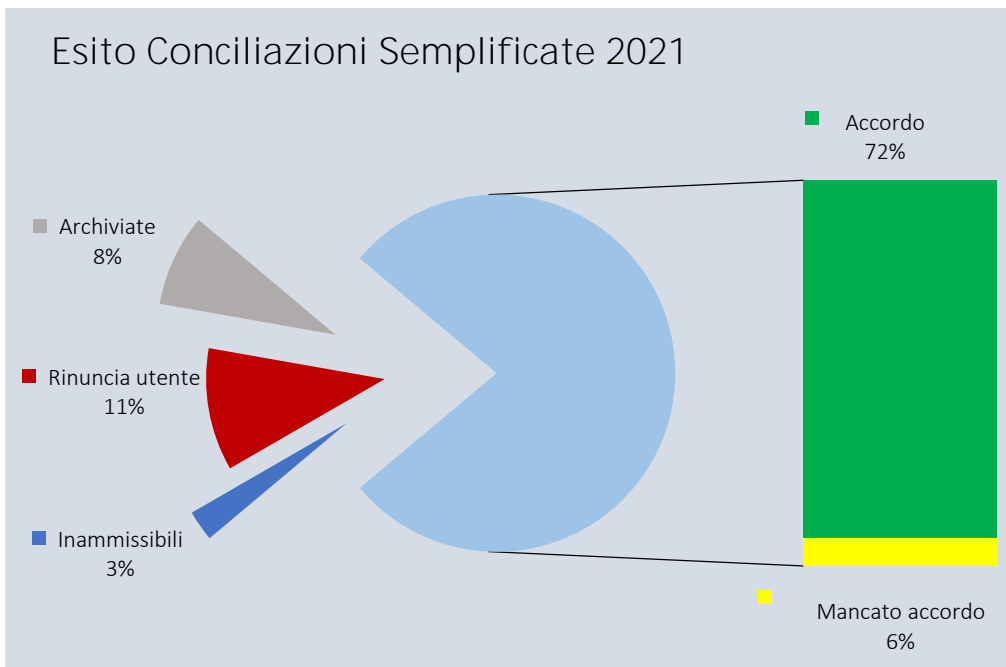
Il grafico che segue rappresenta gli esiti complessivi per l'anno 2021 delle procedure di negoziazione diretta/udienza di conciliazione, rispetto alle istanze presentate. Su un totale di 196 istanze gestite sono stati raggiunti 142 accordi e solo 9 mancati accordi, inoltre 10 istanze sono state rese inammissibili, 34 archiviate di cui 18 per rinuncia dell'utente ed infine 1 istanza si è conclusa per mancata comparizione delle parti.



La "conciliazione semplificata" è prevista dal Regolamento per le controversie aventi per oggetto alcune problematiche di semplice soluzione mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni/proposte tra le parti e il Conciliatore assegnato all'istanza. In questo caso però se le parti non si accordano pur avendo l'ausilio del Conciliatore nella "chat", l'istanza viene decisa dal CoReCom direttamente in secondo grado senza passare dalla fase conciliativa che, come abbiamo visto, pur in forma virtuale, si ritiene esperita.

Il grafico successivo rappresenta gli esiti complessivi per l'anno 2021 delle procedure di *conciliazione semplificata*, rispetto alle

istanze presentate. Su un totale di 36 istanze, 26 sono stati i verbali di accordo con solo 2 mancati accordi, inoltre 1 istanza è stata resa inammissibile e 7 sono state archiviate, di cui 4 per rinuncia dell'utente.



Il grafico successivo rappresenta gli esiti complessivi per l'anno 2021 delle procedure di conciliazione.







### *La definizione delle controversie*

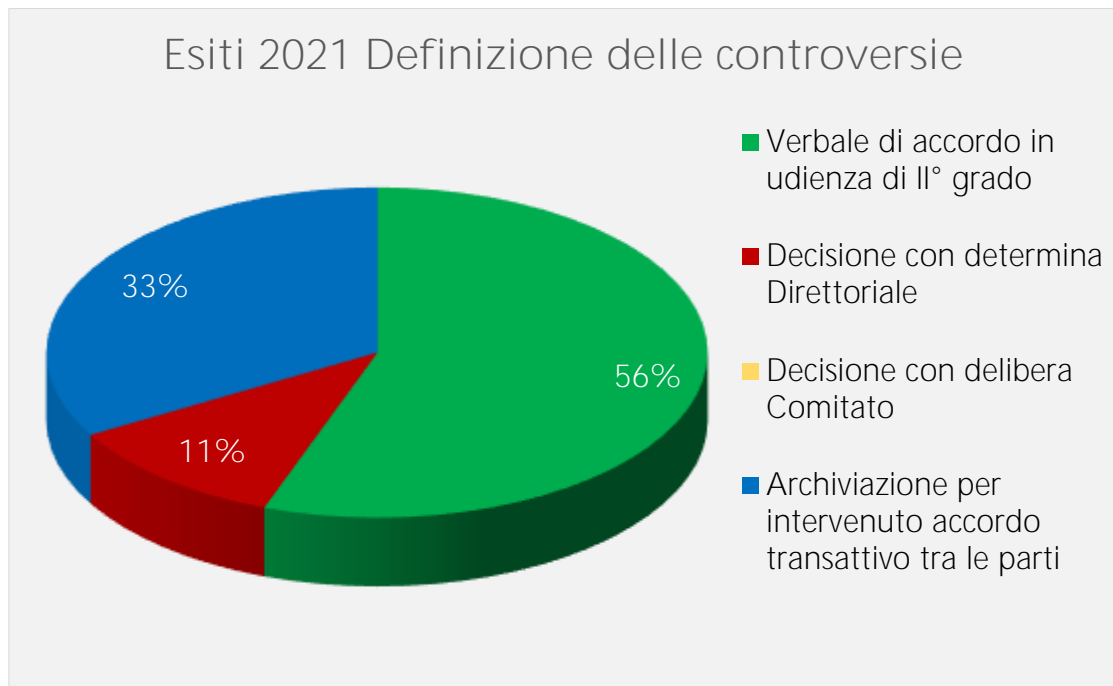
La persona fisica o giuridica, nel caso che l'istanza conciliativa di primo grado si sia conclusa con un verbale di mancato accordo, può accedere alla procedura di secondo livello presso il CoReCom ovvero la cd. "definizione della controversia".

Si tratta di una procedura alternativa al ricorso alla giustizia ordinaria che si attiva sempre dalla piattaforma digitale ConciliaWeb tramite la compilazione online del formulario GU14.

I tempi della decisione, previsti dal regolamento, sono di 180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza mentre le modalità di trattazione dell'istanza prevedono la presentazione di una memoria difensiva da parte del gestore telefonico coinvolto e la possibilità di convocare anche in secondo grado l'udienza di discussione che nel caso di esito positivo permette la conclusione del procedimento. In caso contrario, il provvedimento decisorio, spetta al Responsabile della Struttura operativa del CoReCom sulla base della documentazione inserita nel fascicolo digitale dalle parti o, in forma collegiale, insieme al Comitato nel caso di istanze il cui valore economico è superiore a €. 501,00.

Nel 2021, per quanto concerne gli 11 verbali di mancato accordo (pari al 3% sul totale/anno), sono state presentate al CoReCom Valle d'Aosta 9 istanze di definizione della controversia tutte concluse con ampio anticipo rispetto ai 180 giorni previsti dal regolamento.

Nel seguente grafico sono rappresentati gli esiti delle definizioni delle controversie.



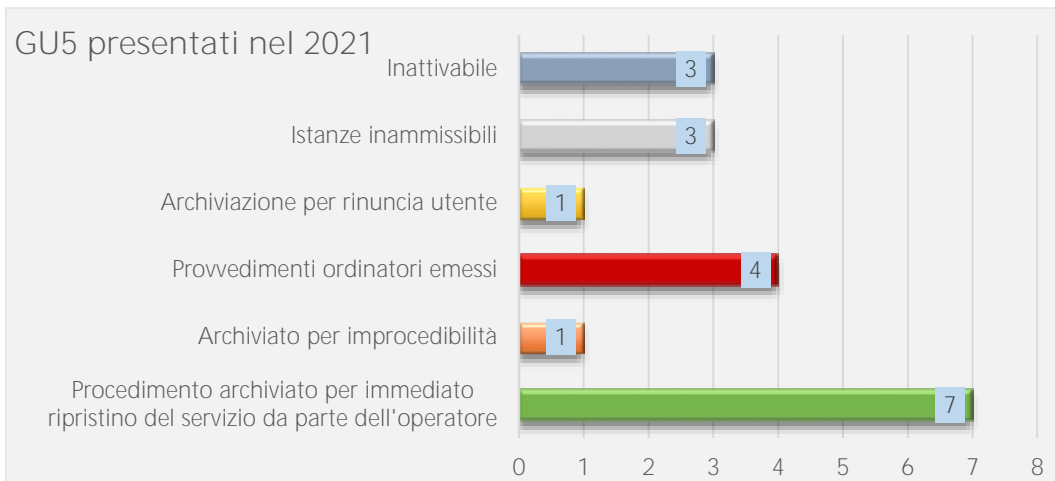
### *I provvedimenti di urgenza*

Il procedimento amministrativo relativo ai provvedimenti temporanei, tecnicamente denominati GU5 (dal nome del relativo modulo da compilare a cura dell'utente), sono di fatto suddivisi in due distinte fasi: la prima è sostanzialmente una richiesta di chiarimenti che il CoReCom inoltra al gestore sulla base di un'istruttoria preventiva di ammissibilità della domanda pervenuta dal ricorrente; la seconda fase (il provvedimento vero e proprio), nel caso in cui il gestore non abbia provveduto alla riattivazione del servizio, ha una valenza di tipo ordinatorio quando, sulla base di una mancata o insufficiente motivazione, viene imposto un termine molto breve per la riattivazione del servizio sospeso o la cessazione dell'abuso.

La procedura legata all'istruttoria del formulario GU5, come precisata dal sopracitato art. 5 della delibera AGCOM 353/19/CONS, prevede una tempistica di dieci giorni per la conclusione del procedimento, legata ovviamente alla natura d'urgenza del provvedimento, che può valere ancora oggi per le sospensioni della linea o dei servizi in ragione di problemi amministrativi (ad es.: mancato pagamento di fatture con conseguente disattivazione della linea e successiva richiesta di ripristino). Questa tipologia di disagio tuttavia rappresenta oramai meno del 2% della casistica per cui viene richiesto l'intervento del CoReCom.

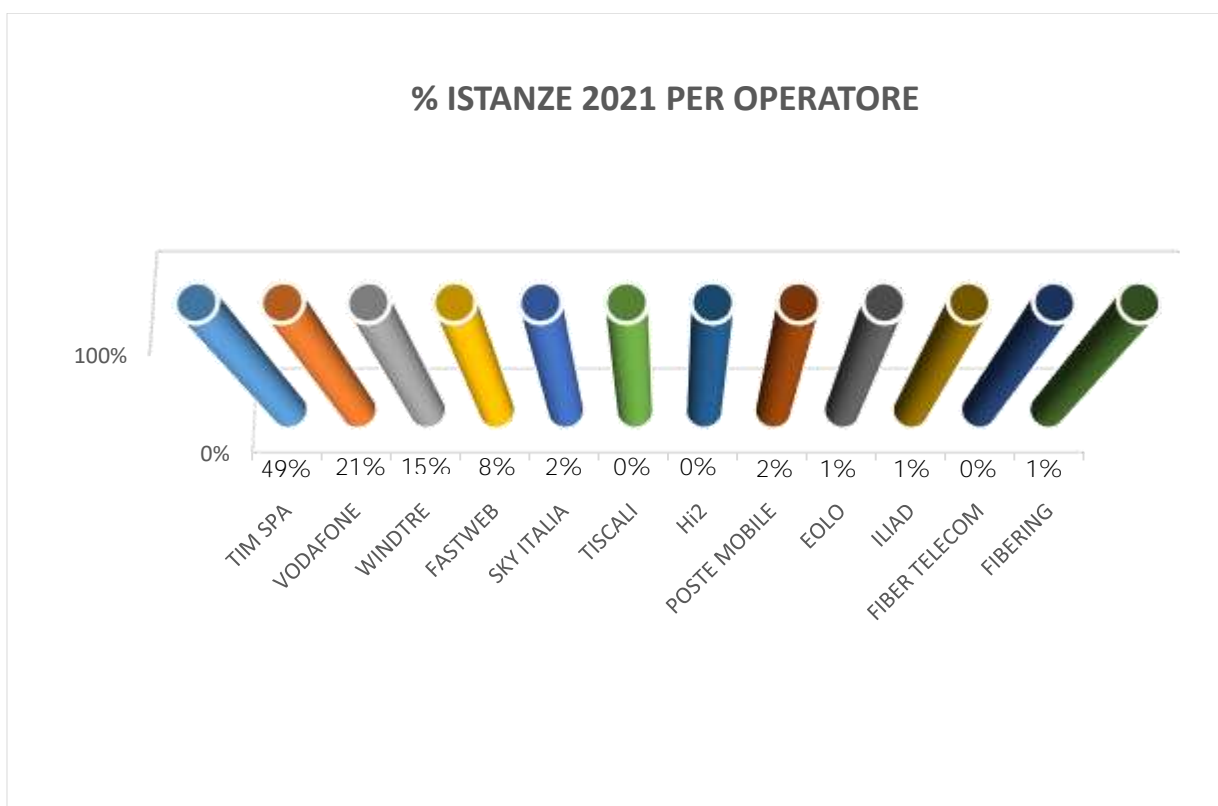
Invero oggi siamo di fronte a problematiche tecnicamente più complesse derivanti dalla migrazione delle linee o dei servizi tra un operatore e l'altro, dall'attivazione di servizi mai richiesti, dall'esercizio del diritto di recesso con conseguente rientro con l'operatore di telefonia precedente ecc. Il tutto risulta essere ancora più complicato se i ricorrenti sono una ditta, una società di servizi o un esercizio commerciale che subiscono ingenti danni economici dall'assenza per lunghi periodi della linea telefonica piuttosto che del collegamento in internet.

Nel 2021 sono state presentate al CoReCom 19 richieste per il ripristino del servizio universale. Nel grafico successivo sono rappresentati gli esiti dei provvedimenti di urgenza.



### Istanze/Gestori dei servizi di comunicazione

Per quanto concerne gli operatori oggetto delle istanze, sul totale complessivo annuale di 251 istanze (comprese quelle congiunte con più gestori), anche in ragione di una flessione delle domande presentate, si evidenzia, rispetto al 2020, un -89 istanze per Tim, -14 Vodafone e -18 WindTre, con Fastweb in controtendenza con un +4 mentre, per gli altri operatori minori, si registra una sostanziale conferma dei numeri dell'anno precedente con la new entry dei gestori Fiber e Fiberling.





### *Tipologia/Casistica dei disservizi*

Nella seguente tabella sono indicate le istanze per tipologia di disservizi maggiormente riscontrati nel 2021:

Addebiti per recesso/costi disattivazione	19
Addebiti per traffico non riconosciuto	13
Attivazione profilo forfettario non richiesto	5
Attivazione servizi non richiesti	25
Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite	40
Contestazione fatture	65
Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori	8
Interruzione del servizio durante la procedura di passaggio tra operatori	5
Interruzione della linea per motivi tecnici	11
Malfunzionamento della linea	8
Mancata attivazione del servizio	14
Mancata lavorazione disdetta/recesso	17
Mancata/tardiva risposta a reclami	19
Mancato trasloco linea	6
Modifica delle condizioni contrattuali	5
Sospensione amministrativa dell'utenza	7
Sospensione del servizio per motivi amministrativi	6
Altro (se il disservizio non è tra quelli precedentemente indicati)	31

Nella tabella di cui sotto, invece, è indicata la categoria concernente il tipo di utenza riscontrato nelle istanze presentate nel 2021:

Telefonia fissa	124
Telefonia mobile	33
Telefonia fissa + mobile	46
Pay Tv	6
Telefonia + Pay Tv	2



## **ALTRE ATTIVITÀ DELEGATE**

### *Diritto di rettifica/Sondaggi*

Per quanto concerne il diritto di rettifica non vi sono state richieste di intervento da parte di utenti mentre, in ordine al rispetto della normativa in materia di pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, non sono state riscontrate violazioni a seguito di una costante verifica posta in essere dalla struttura operativa del CoReCom.



## CAPITOLO 3 - SEMINARI BIENNALI

---

### **SEMINARI BIENNALI NAZIONALI SULLA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE CHAMPOLUC - AYAS (AO) 23 E 24 SETTEMBRE 2021**

L'evento, che in questa edizione si è svolto a Champoluc Ayas, fa seguito ai Seminari organizzati nel 2010 e 2012 ad Aosta, 2014, 2016 a Saint Vincent e 2018 a Cogne.

I Seminari, che sono diventati un rilevante appuntamento a livello nazionale, in questa sesta edizione, hanno affrontato le tematiche di cui al seguente programma:

#### **23 settembre ore 9.30 - Apertura dei lavori**

- Pierpaolo CIVELLI Presidente del CoReCom Valle d'Aosta;
- Marianna SALA Coordinatrice del Coordinamento Nazionale Presidenti CoReCom;
- Francesco CIAVATTONE – Responsabile Struttura CoReCom Valle d'Aosta e Co-Coordinatore Tavolo tecnico Dirigenti CoReCom

#### **Il Regolamento 203/18/CONS e il regolamento applicativo 670/20/CONS: analisi e nuove prospettive**

**Moderatore:** Beatrice MOSCA Consigliere Componente CoReCom Valle d'Aosta

#### *Il punto di vista dell'AGCOM:*

Enrico Maria COTUGNO – Vice Direttore Direzione Tutela del Consumatore Agcom

#### *Il punto di vista dei CoReCom:*

Rosario CARNEVALE Direttore CoReCom Calabria e Co-Coordinatore Tavolo tecnico Dirigenti CoReCom

#### *Il punto di vista degli Operatori dei servizi di comunicazione:*

Iacopo FUSCAGNI - Customer protection Tutela del consumatore TIM S.p.A.

Ramona GUARDASCIONE - Head of Customer Dispute WIND TRE S.p.A.

Fiorella FIORE Legal Affairs - FASTWEB S.p.A.

Francesco PERGOLINI Litigation Manager - VODAFONE S.p.A.

#### **23 settembre 2021 - Sessione pomeridiana ore 14.30**

### ConciliaWeb 2.0: le ultime modifiche/Laboratorio

**Moderatore:** Daniele GENCO Consigliere Componente CoReCom Valle d'Aosta

- Enrico Maria COTUGNO Vice Direttore Direzione Tutela del Consumatore Agcom
- Domenico ARENGA Consulente informatico

*Tavola Rotonda e proposte operative:* partecipano i rappresentanti dell'AGCOM, dei CoReCom e dei gestori dei servizi di comunicazione elettronica

24 settembre 2021 - ore 9.30

### Il Massimario delle definizioni nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

**Moderatore:** Federico MOLINO Consigliere Componente CoReCom Valle d'Aosta

*Introduzione:*

Enrico Maria COTUGNO Vice Direttore Direzione Tutela del Consumatore AGCOM;

*Individuazione e analisi delle fattispecie;*

*Sintesi dei Seminari e Proposte operative:*

Enrico Maria COTUGNO e Francesco CIAVATTONE

*Chiusura dei lavori:* Luca DISTORT Consigliere Segretario del Consiglio regionale Valle d'Aosta

## ***CAPITOLO 4: STATISTICA***

---

Il Comitato ha effettuato nel corso dell'anno 2021 n. 8 riunioni nelle seguenti date adottando 7 deliberazioni:

- ❖ 15 FEBBRAIO, 22 MARZO, 12 APRILE, 21 GIUGNO, 21 SETTEMBRE, 11 OTTOBRE, 29 NOVEMBRE, 14 DICEMBRE.



## **CAPITOLO 5: ATTIVITA' DI COORDINAMENTO NAZIONALE**

---

### **COORDINAMENTO NAZIONALE DEI PRESIDENTI CORECOM**

Il clima di ripartenza e di riapertura che si è sviluppato nella seconda parte del 2021 ha consentito al CoReCom Valle d'Aosta di essere nuovamente presente nel lavoro svolto in collaborazione con i CoReCom italiani nell'ambito del Coordinamento nazionale CoReCom.

In questo ambito si è proceduto al rinnovo degli organismi direttivi nazionali con una nuova Coordinatrice Marianna Sala, Presidente del CoReCom Lombardia, che ha delegato a collaborare il Presidente CoReCom Valle d'Aosta sul tema della tutela delle aree periferiche e montane nei sistemi di comunicazione e diffusione dei segnali digitali, oltre che nell'ambito della tutela delle minoranze linguistiche nella Comunicazione.





## **TAVOLO TECNICO NAZIONALE DIRIGENTI/SEGRETARI CORECOM**

Il Tavolo tecnico nazionale dei Dirigenti/Segretari CoReCom, istituito presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee regionali e delle Province Autonome, al quale ha attivamente partecipato il Responsabile della struttura operativa del CoReCom Valle d'Aosta, in qualità di Coordinatore si è riunito nel corso del 2021 in dieci sedute esaminando i seguenti argomenti all'ordine del giorno:

### *11 e 12 marzo 2021:*

Audizione rappresentanti di Vodafone Italia SpA, Fastweb SpA, Wind Tre SpA e Tim SpA.

Proroga, come adottata, al 1° gennaio 2021 della Convenzione per il conferimento delle deleghe di funzioni ai CoReCom a cura di Agcom: attuali ed urgenti adempimenti, anche operativi, da valutarsi a cura delle strutture amministrative dei CoReCom.

Valutazione dell'attività delegata ai CoReCom con riferimento ai Piani anticorruzione: valutazione del rischio e corretto inquadramento del contesto esterno.

Rendicontazione semestrale/annuale attività delegate Agcom: proposte di adeguamento del modello in riferimento al reperimento dei dati statistici.

### *26 marzo 2021:*

Nuovo Accordo Quadro relativo al conferimento deleghe di funzioni ai CoReCom da parte di Agcom: proposte, integrazioni, modifiche finalizzate alla predisposizione di un documento di sintesi.

*8 aprile 2021:*

Nuovo Accordo Quadro per il conferimento delle deleghe di funzioni ai CoReCom da parte di Agcom: nomina dei componenti il Gruppo di lavoro, e linee guida per la predisposizione di un documento tecnico.

*6 maggio 2021:*

Illustrazione e approvazione della relazione tecnica predisposta dal GdL concernente il prossimo Accordo Quadro e relative convenzioni per il conferimento delle deleghe di funzioni ai CoReCom da parte dell'Agcom.

*23 e 24 giugno 2021:*

Aggiornamento della ricognizione delle funzioni proprie dei CoReCom.

ConciliaWeb 2.0: ricognizione problematiche con eventuale redazione di dossier tecnico.

Proposta di istituzione di un tavolo tecnico di consultazione con i gestori di servizi di comunicazione elettronica.

Tutela dei dipendenti incaricati delle funzioni di Conciliatori/Definitori. Casistica e proposte operative.

*8 luglio 2021:*

Proposte di modifica dell'allegato A del Regolamento Agcom 203/18/CONS come modificato dal Regolamento 353/19/CONS.

Preparazione documento di sintesi per l'avvio del tavolo di confronto TT Dirigenti CoReCom /Gestori servizi di comunicazione elettronica fissato per il 23 luglio p.v..

*22 e 23 luglio 2021:*

Progetto "Rete di collaborazione" URP Agcom/ CoReCom /Regioni.

Conciliazioni in paritetica effetti sulle procedure in capo ai CoReCom con particolare riferimento ai provvedimenti di urgenza.

Par condicio: competenze dei CoReCom sui nuovi media.

Prima riunione tavolo permanente di confronto CoReCom /Operatori di servizi di comunicazione.

*7 e 8 ottobre 2021:*

Incontro con la Coordinatrice e i Vice Coordinatori del Coordinamento nazionale Presidenti CoReCom.

Predisposizione del massimario delle definizioni nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - Partecipa e illustra Enrico Cotugno Vice Direttore Agcom Tutela del Consumatore.

Redazione del documento definitivo in materia di par condicio.

Incontro con il Vice Segretario generale Agcom e rapporti CoReCom, il Direttore Agcom Direzione contenuti audiovisivi, il Consigliere per l'innovazione tecnologica e DPO Agcom e il Dirigente Ufficio gestione contact center e relazioni con il pubblico.

*18 e 19 novembre 2021:*

Realizzazione della banca dati concernente il Massimario delle definizioni nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Applicazione condivisa delle disposizioni di cui all'articolo 155 c.p.c. in materia di scadenza dei termini.

*16 e 17 dicembre 2021:*

Monitoraggio campionario delle emittenti locali - Richiesta dati da parte dell'Agcom con nota del 10.12.2021.

Proseguimento lavori per la realizzazione della banca dati concernente il Massimario delle definizioni nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

## **CAPITOLO 6: LEGGE REGIONALE 4 SETTEMBRE 2001, N. 26**

---

Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.). Abrogazione della legge regionale 27 dicembre 1991, n. 85.

(Testo vigente con le modifiche apportate dalle Leggi Regionali L.R. 18 gennaio 2007, n. 1, L.R 1° agosto 2011, n. 22 e L.R 27 marzo 2012, n. 7)

### Art. 1 (Oggetto)

1. In attuazione dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo), è istituito presso il Consiglio regionale il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) della Valle d'Aosta, di seguito denominato Comitato, al fine di assicurare a livello regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni.

### Art. 2 (Natura)

1. Il Comitato, fermo restando il suo inserimento nell'organizzazione regionale, è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito denominata Autorità.

2. Il Comitato svolge funzioni di garanzia, di consulenza, di supporto e di gestione per la Regione nell'esercizio delle funzioni ad essa spettanti, secondo le leggi statali e regionali, nel campo della comunicazione.

3. Il Comitato, oltre alle funzioni proprie ed alle funzioni delegate di cui agli articoli 12 e 13, svolge le attività affidategli da leggi o provvedimenti statali e regionali.

### Art. 3 (Composizione e durata in carica)

1. Il Comitato è composto dal Presidente e da altri quattro componenti. I cinque componenti sono scelti tra persone che diano garanzia di assoluta indipendenza sia dal sistema politico istituzionale che dal sistema degli interessi di settore delle comunicazioni e che possiedano competenza ed esperienza comprovate nel settore della comunicazione nei suoi aspetti culturali, giuridici, economici e tecnologici.

2. Il Presidente del Comitato è eletto dal Consiglio regionale, a votazione segreta, a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati. Qualora, dopo due votazioni consecutive, nessun candidato raggiunga tale maggioranza, il Consiglio procede con ulteriore votazione da effettuarsi nella stessa seduta del Consiglio regionale e risulta eletto il candidato che riporta la maggioranza assoluta dei consiglieri assegnati.

3. Gli altri componenti del Comitato sono eletti dal Consiglio regionale, a votazione segreta, con voto limitato a tre nomi. In caso di parità è eletto il più anziano di età. Almeno un componente deve essere espresso dalla minoranza.

4. I componenti del Comitato restano in carica cinque anni a decorrere dalla data dell'elezione e non sono immediatamente rieleggibili. Il divieto di immediata rielezione non si applica ai componenti del Comitato che abbiano svolto la loro funzione per un periodo di tempo inferiore a due anni e sei mesi. I componenti del Comitato continuano ad esercitare le loro funzioni fino al giorno antecedente l'insediamento dei successori, su convocazione del Presidente del Consiglio regionale.

5. In caso di morte, di dimissioni o di decadenza di un membro del Comitato, il Consiglio regionale procede all'elezione del sostituto, che resta in carica fino alla scadenza del Comitato. Alle elezioni per il rinnovo parziale del Comitato non si applica il metodo del voto limitato.

6. Nel caso in cui il Comitato si riduca a due componenti, si procede al rinnovo integrale del Comitato stesso.

7. Alle procedure di rinnovo integrale del Comitato si provvede entro sessanta giorni dalla scadenza ordinaria o dal verificarsi dell'ipotesi di cui al comma 6. Al rinnovo parziale del Comitato, in seguito a cessazione anticipata dalla carica di uno o due membri, si procede entro sessanta giorni dalla morte del componente o contestualmente alla presa d'atto delle dimissioni o alla deliberazione consiliare di decadenza del componente. In caso di dimissioni del Presidente del Comitato, si provvede alla sostituzione a norma del comma 2 nel termine di sessanta giorni.

8. Ai fini della nomina del Presidente del Comitato e degli altri componenti non si applica la legge regionale 10 aprile 1997, n. 11 (Disciplina delle nomine e delle designazioni di competenza regionale).

#### Art. 4 (Incompatibilità)

1. La carica di Presidente e quella di componente del Comitato sono incompatibili con le seguenti situazioni:

- a) membro del Parlamento europeo o del Parlamento nazionale;
- b) componente del Governo nazionale;

- c) presidente di Regione, componente di Giunta regionale, consigliere regionale;
- d) sindaco, presidente di amministrazione provinciale, assessore comunale o provinciale, consigliere comunale nei Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, consigliere provinciale, presidente di comunità montana;
- e) presidente, amministratore, componente di organi direttivi di enti pubblici anche non economici, o di società a prevalente capitale pubblico, nominati da organi governativi, regionali, provinciali o comunali;
- f) detentore di incarichi di direzione in partiti e movimenti politici;
- g) amministratore, dirigente, dipendente o socio di imprese pubbliche o private operanti nel settore radiotelevisivo o delle telecomunicazioni, della pubblicità, dell'editoria anche multimediale, della rilevazione dell'ascolto e del monitoraggio della programmazione, a livello sia nazionale sia locale;
- h) titolare di rapporti di collaborazione o consulenza in atto con i soggetti di cui alla lettera g);
- i) dipendente del comparto unico del pubblico impiego della Valle d'Aosta.

1bis. La rimozione delle cause di incompatibilità di cui al comma 1 ha luogo entro venti giorni dalla data di ricevimento della comunicazione, da parte del Presidente del Consiglio regionale, dell'elezione, pena la dichiarazione di decadenza del Presidente o del componente del Comitato da parte del Consiglio regionale.

2. Ciascun componente del Comitato è tenuto a comunicare tempestivamente al Presidente del Comitato ed al Presidente del Consiglio regionale il sopravvenire di situazioni che possano configurare cause di incompatibilità.

#### Art. 5 (Decadenza)

1. Il Presidente e gli altri componenti del Comitato decadono dall'incarico:

- a) qualora non intervengano, senza giustificato motivo, a tre sedute consecutive ovvero ad un numero di sedute pari alla metà di quelle effettuate nell'anno solare;
- b) qualora sopravvenga una causa di incompatibilità e l'interessato non provveda a rimuoverla;
- c) qualora non intervengano alle sedute del Comitato, per motivi di salute, per un periodo superiore a sei mesi.

2. Il Presidente del Consiglio regionale procede, a norma del comma 3, alla contestazione delle cause di decadenza d'ufficio o su segnalazione del Presidente del Comitato, che è tenuto a comunicare gli eventi di cui al comma 1, lettere a) e c), nonché, se ne è a conoscenza, l'esistenza di altre cause di decadenza.

3. Il Presidente del Consiglio regionale, entro dieci giorni da quello in cui è venuto a conoscenza della causa di decadenza, la contesta per iscritto all'interessato, con invito a rimuoverla entro trenta giorni. L'interessato, entro trenta giorni dalla data della contestazione, può presentare osservazioni e controdeduzioni. Entro i successivi dieci giorni il Presidente del Consiglio regionale provvede all'archiviazione del procedimento qualora la causa di decadenza risulti insussistente o sia stata rimossa, ovvero propone al Consiglio regionale l'adozione del provvedimento di decadenza negli altri casi.

Art. 6  
(Dimissioni)

1. Le dimissioni del presidente e dei componenti del Comitato sono presentate al Presidente del Consiglio regionale.

2. I componenti dimissionari continuano a svolgere le loro funzioni fino al giorno antecedente l'insediamento dei successori.

Art. 7  
(Comunicazioni)

1. Il Presidente del Consiglio regionale comunica all'Autorità l'avvenuta elezione del Comitato e del suo Presidente, nonché le eventuali variazioni nella composizione del Comitato stesso.

Art. 8  
(Funzioni del Presidente)

1. Il Presidente del Comitato:

- a) rappresenta il Comitato e cura l'esecuzione delle sue deliberazioni;
- b) convoca il Comitato, determina l'ordine del giorno delle sedute, le presiede, ne sottoscrive i verbali e le deliberazioni;
- c) cura i rapporti con gli organi regionali, con l'Autorità e con gli organi nazionali di coordinamento.

2. In caso di assenza o di impedimento del Presidente, le sue funzioni sono esercitate da un componente da lui delegato secondo un criterio di rotazione.

Art. 9  
(Regolamento interno)

1. Entro tre mesi dalla data del suo insediamento, il Comitato adotta, con voto unanime, il regolamento interno che disciplina:

- a) l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato, compresa la possibilità di delega di compiti preparatori ed istruttori ai singoli componenti;
- b) le modalità di consultazione dei soggetti esterni, pubblici e privati, operanti nei settori delle comunicazioni e dell'informazione.

2. Il Comitato approva altresì, con voto unanime, un codice etico volto a regolare la deontologia dei componenti, dei dipendenti e dei consulenti.



Art. 10

(Indennità di funzione e rimborsi)

1. Al Presidente e ai componenti del Comitato è attribuita una indennità mensile di funzione, per dodici mensilità, pari al:
  - a) per il Presidente, venticinque per cento dell'indennità di carica mensile lorda spettante ai consiglieri regionali;
  - b) per i componenti, sedici per cento dell'indennità di carica mensile lorda spettante ai consiglieri regionali.
2. Ai componenti del Comitato che non risiedono nel luogo di riunione del Comitato stesso è dovuto, per ogni giornata di seduta, il rimborso delle spese di viaggio nella misura prevista per i consiglieri regionali.
3. Ai componenti del Comitato, che su incarico del Comitato stesso si recano in località diverse da quella di residenza, è dovuto il trattamento economico di missione previsto per i consiglieri regionali.
- 3bis. L'Ufficio di Presidenza, sentite le esigenze del Comitato, stabilisce i criteri e le modalità per l'acquisizione di beni, servizi e supporti funzionali all'esercizio delle attività dei componenti del Comitato, nonché per l'attivazione delle coperture assicurative, in misura comunque non superiore a quanto previsto per i consiglieri regionali.

Art. 11

(Modalità di esercizio delle funzioni)

1. Per lo svolgimento delle funzioni proprie o delegate di cui agli articoli 12 e 13 il Comitato dispone della struttura di supporto di cui all'articolo 16. Si avvale inoltre dell'Ispettorato territoriale del Ministero competente in materia di comunicazioni, ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 (Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici).
2. Nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità, il Comitato può avvalersi di tutti gli organi periferici dell'amministrazione statale di cui può avvalersi l'Autorità.

Art. 12

(Funzioni proprie)

1. Il Comitato svolge le seguenti funzioni proprie:
  - a) funzioni di consulenza per il Consiglio e la Giunta regionale, in particolare:
    - 1) formula proposte di parere sullo schema di piano nazionale di assegnazione e di ripartizione delle frequenze trasmesso alla Regione ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera a), nn. 1) e 2) della l. 249/1997, nonché sui bacini di utenza e sulla localizzazione dei relativi impianti;

- 2) formula proposte di parere sul progetto di rete televisiva senza risorse pubblicitarie di cui all'articolo 3, comma 9, della l. 249/1997;
- 3) su richiesta degli organi della Regione, cura analisi e ricerche a supporto dei provvedimenti che la Regione adotta per disporre agevolazioni a favore di emittenti radiotelevisive, di imprese di editoria locale e di comunicazioni operanti nella regione;
- 4) monitorizza l'utilizzazione dei fondi per la pubblicità degli enti pubblici di cui all'articolo 41 del d.lgs. 177/2005, presentando rapporti periodici;
- 5) su richiesta degli organi della Regione predispone pareri, analisi e ricerche specifiche a supporto dell'elaborazione di progetti di legge regionale relativi al settore delle comunicazioni;
- 6) cura il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito locale, sia da parte di emittenti locali che di emittenti nazionali;
- 6bis) monitorizza la presenza sui media locali delle forze politiche rappresentate in Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 18 della legge regionale 18 aprile 2008, n. 11 (Nuove disposizioni in materia di interventi a sostegno dell'informazione e dell'editoria locale);
- 7) formula proposte in ordine a forme di collaborazione fra la concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, la Regione e le istituzioni ed organismi culturali oppure operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione in ambito locale con i concessionari privati;
- 8) propone iniziative atte a stimolare e sviluppare la conoscenza, la formazione e la ricerca in materia di comunicazione radiotelevisiva e multimediale, anche tramite conferenze regionali sull'informazione e la comunicazione;
- 9) promuove iniziative per garantire la produzione, la ricezione e la trasmissione di programmi radiotelevisivi transfrontalieri e la collaborazione tra enti pubblici e società di gestione radiotelevisive a livello transfrontaliero;
- 10) cura ricerche e rilevazioni sull'assetto e sul contesto socio-economico delle imprese operanti a livello regionale nel settore delle comunicazioni, presentando rapporti agli organi della Regione;
- 11) attua idonee forme di consultazione, sulle materie di sua competenza, con la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, con le associazioni delle emittenti private, con l'Ordine dei giornalisti, con l'Associazione Stampa della Valle d'Aosta, con le associazioni degli utenti e dei consumatori, con la Commissione regionale per le pari opportunità, con gli organi dell'amministrazione scolastica e con gli altri eventuali soggetti collettivi interessati al settore delle comunicazioni;

b) funzioni gestionali:

1) collabora con l'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente (ARPA), mettendo a disposizione le informazioni e i dati di cui dispone, alla tenuta del catasto delle stazioni radioelettriche per radiotelecomunicazioni di cui all'articolo 16 della legge regionale 4 novembre 2005, n. 25 (Disciplina per l'installazione, la localizzazione e l'esercizio di stazioni radioelettriche e di strutture di radiotelecomunicazioni. Modificazioni alla legge regionale 6 aprile 1998, n. 11 (Normativa urbanistica e di pianificazione territoriale della Valle d'Aosta), e abrogazione della legge regionale 21 agosto 2000, n. 31);

2) regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale di cui alla legge 14 aprile 1975, n. 103 (Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva), come da ultimo modificata dal d.l.15/1999, convertito dalla l. 78/1999;

3) cura la tenuta e l'aggiornamento del registro regionale delle imprese operanti nel settore delle comunicazioni;

c) funzioni di controllo:

1) collabora, mettendo a disposizione le informazioni e i dati di cui dispone, con l'ARPA e gli altri organismi a ciò preposti, alla vigilanza continua sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai limiti di esposizione alle radiofrequenze compatibili con la salute umana e verifica che tali limiti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non vengano superati.

2. Il Comitato concorre alla tutela ed alla valorizzazione del particolarismo linguistico e culturale della Valle d'Aosta. Rappresenta all'Autorità la particolare situazione etno-linguistica della regione e la necessità del rispetto delle convenzioni tra la Regione, la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e i concessionari privati per i programmi di diffusione regionale.

### Art. 13

#### (Funzioni delegate)

1. Il Comitato esercita le funzioni di garanzia, di gestione e di controllo delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della l. 249/1997 e del regolamento adottato dall'Autorità stessa in applicazione della medesima norma. Sono delegabili al Comitato, tutte le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni e che non pregiudichino la responsabilità generale assegnata in materia all'Autorità dalla l. 249/1997 e dalle disposizioni legislative vigenti in materia.

2. In particolare possono essere delegate al Comitato le seguenti funzioni previste dalla l. 249/1997:

a) funzioni consultive, in materia di:

1) adozione del regolamento per l'organizzazione e la tenuta del registro degli operatori di comunicazione, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 5);

2) definizione dei criteri relativi alle tariffe massime per l'interconnessione e per l'accesso alle infrastrutture di telecomunicazione, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 7);

3) emanazione delle direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione da parte di ciascun gestore di una Carta di servizio di standard minimi per ogni comparto d'attività, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2);

4) adozione del regolamento sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 12);

5) predisposizione dello schema di convenzione annessa alla concessione di servizio pubblico radiotelevisivo di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 10);

b) funzioni di gestione in materia di:

1) tenuta del registro degli operatori di comunicazione, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 5);

2) monitoraggio delle trasmissioni radiotelevisive, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 13);

c) funzioni di vigilanza e controllo, in materia di:

1) esistenza di fenomeni di interferenze elettromagnetiche, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 3);

2) rispetto dei diritti di interconnessione e di accesso alle infrastrutture di telecomunicazione, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 8);

3) rispetto dei limiti di esposizione alle radiofrequenze compatibili con la salute umana, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 15);

4) conformità alle prescrizioni di legge dei servizi e dei prodotti che sono forniti da ciascun operatore destinatario di concessione o autorizzazione in base alla normativa vigente, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 1);

5) verifica del rispetto della normativa in materia di campagne elettorali;

6) modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, inclusa la pubblicità in qualunque forma diffusa, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 3);

7) rispetto dei periodi minimi che debbono trascorrere per l'utilizzazione delle opere audiovisive da parte dei diversi servizi, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 4);

8) rispetto, nel settore radiotelevisivo, delle norme in materia di tutela dei minori, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 6);

9) rispetto della tutela delle minoranze linguistiche, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 7);

10) rispetto delle norme in materia di diritto di rettifica di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 8);

11) rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 12);

12) rispetto delle disposizioni relative al divieto di posizioni dominanti, di cui all'articolo 2;

d) funzioni istruttorie, in materia di:

1) controversie in tema di interconnessione e accesso alle infrastrutture di telecomunicazione, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 9);

2) controversie tra gli enti gestori dei servizi di telecomunicazioni e gli utenti privati, di cui all'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 10).

3. 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.

4. L'esercizio delle funzioni delegate è subordinato alla stipulazione di apposite convenzioni, sottoscritte dal Presidente dell'Autorità, dal Presidente della Regione, d'intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Comitato, nelle quali sono specificate le singole funzioni delegate, nonché le risorse umane e finanziarie assegnate, necessarie per provvedere al loro esercizio. Il Presidente del Consiglio regionale illustra alla Commissione consiliare competente i contenuti delle convenzioni da stipulare.

5. In caso di accertata inerzia, ritardo o inadempimento del Comitato nell'esercizio delle funzioni delegate, ovvero in caso di ripetuta violazione delle direttive generali stabilite dall'Autorità, da cui derivi un grave pregiudizio all'effettivo perseguimento delle finalità indicate dalla l. 249/1997, l'Autorità opera direttamente, in via sostitutiva, previa contestazione al Comitato e assegnazione, salvo i casi di urgenza, di un congruo termine per rimuovere l'omissione o per rettificare gli atti assunti in violazione dei principi e criteri direttivi di cui al comma 2. Della contestazione e degli atti conseguenti l'Autorità dà tempestiva comunicazione al Presidente del Consiglio regionale.

Art. 14

(Programmazione delle attività del Comitato)

1. Entro il 30 settembre di ogni anno il Comitato presenta all'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale il programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario. La parte del programma relativa alle funzioni delegate è presentata anche all'Autorità. Il Presidente del Consiglio regionale trasmette il programma di attività al Presidente della Regione e alla Commissione consiliare competente.
2. L'Ufficio di Presidenza, previa discussione cui partecipa anche il Presidente del Comitato, esamina ed approva il programma. I mezzi e le risorse da iscriverne nella previsione di spesa del bilancio del Consiglio regionale sono determinati in conformità al programma di attività.
3. Entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenta al Consiglio regionale e all'Autorità:
  - a) una relazione sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale nonché sull'attività svolta nell'anno precedente;
  - b) il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria che è allegato al rendiconto annuale del Consiglio regionale.
4. La relazione di cui al comma 3, lettera a), è trasmessa dal Presidente del Consiglio regionale al Presidente della Regione.
5. Il Comitato, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza, rende pubblici il programma di attività e la relazione annuale di cui al comma 3, lettera a), attraverso gli strumenti informativi ritenuti opportuni.

Art. 15

(Collaborazione con gli enti locali)

1. Ai fini dell'esercizio dell'attività di vigilanza correlata alle funzioni gestionali e di controllo di cui all'articolo 12, comma 1, lettere b) e c), gli enti locali comunicano al Comitato i provvedimenti di competenza concernenti le postazioni emittenti radiotelevisive, nonché gli impianti di radiotrasmissione, o di ripetizione dei segnali di telefonia fissa e mobile o di ogni altra sorgente di emissioni radioelettriche.

Art. 16

(Dotazione organica)

1. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, d'intesa con l'Autorità individua, all'interno delle strutture del Consiglio regionale, la struttura di supporto al Comitato. Tale struttura è posta alle dipendenze funzionali del Comitato ed opera in piena autonomia rispetto al restante apparato regionale. La struttura può essere integrata, previa intesa sulle modalità e le procedure di integrazione tra l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, la Giunta regionale e il Presidente del Comitato, dall'apporto permanente o speciale di altri uffici regionali.

2. La dotazione organica della struttura di cui al comma 1 è determinata d'intesa con l'Autorità e l'assegnazione del relativo personale e delle risorse è approvata secondo le vigenti norme regionali sull'organizzazione del Consiglio regionale.

3. Nell'esercizio delle proprie funzioni il Comitato può attivare rapporti di collaborazione con soggetti od organismi di riconosciuta indipendenza e competenza, nell'ambito delle previsioni di spesa contenute nel programma approvato dall'Ufficio di Presidenza.

#### Art. 17

(Gestione amministrativa, economica e finanziaria)

1. Nell'ambito delle previsioni contenute nel programma annuale di attività e della corrispondente dotazione finanziaria, il Comitato gode di autonomia gestionale.

2. Gli atti per la gestione tecnica, finanziaria e amministrativa riguardanti l'attività del Comitato sono di competenza del dirigente responsabile della struttura di supporto, sulla base degli indirizzi impartiti dal Comitato.

3. Il dirigente di cui al comma 2 è nominato dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, previa intesa con il Presidente del Comitato. Esso è soggetto alla responsabilità prevista per i dirigenti regionali e risponde del suo operato al Presidente del Comitato.

#### Art. 18

(Abrogazione)

1. La legge regionale 27 dicembre 1991, n. 85 è abrogata.

#### Art. 19

(Norma di coordinamento)

1. Ove in leggi regionali figurì la locuzione "Comitato regionale per i servizi radiotelevisivi", tale locuzione deve intendersi sostituita con "Comitato regionale per le comunicazioni".

#### Art. 20

(Modificazione alla legge regionale 26 maggio 1998, n. 41)

Articolo abrogato dall'art. 22 della L.R. 18 aprile 2008, n. 11. Sostituiva la lettera d) del comma 1 dell'art. 10 della L.R. 26 maggio 1998, n. 41

#### Art. 21

(Norma transitoria)

1. In sede di prima applicazione, alla elezione dei membri del Comitato ed alla nomina del suo Presidente si provvede entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge.

2. Nelle more dell'adozione del regolamento interno di cui all'articolo 9, continuano ad applicarsi, in quanto compatibili, le disposizioni vigenti per il Co.Re.Rat.

3. All'eventuale incremento della dotazione organica di cui all'articolo 16 si provvede con la legge finanziaria per l'anno 2002.

Art. 22  
(Norma finanziaria)

1. L'onere derivante dall'applicazione della presente legge è valutato in lire 300 milioni (euro 154.937) per l'anno 2001 e in annui euro 420.000 a decorrere dall'anno 2002.

2. L'onere di cui al comma 1 trova copertura nell'obiettivo programmatico 1.1.1. "Consiglio regionale" e si provvede per l'anno 2001 mediante riduzione di pari importo dello stanziamento iscritto al capitolo 69000 "Fondo globale per il finanziamento di spese correnti", dell'obiettivo programmatico 3.1. "Fondi globali", a valere sull'accantonamento previsto al punto A.1 "Istituzione del Co.Re.Com", dell'allegato 1 del bilancio di previsione della Regione per l'anno finanziario 2001. A decorrere dall'anno 2002:

a) quanto a euro 155.000 si provvede mediante riduzione di pari importo dello stanziamento iscritto al capitolo 69000 "Fondo globale per il finanziamento di spese correnti", dell'obiettivo programmatico 3.1. "Fondi globali", a valere sull'accantonamento previsto al punto A.1 "Istituzione del Co.Re.Com", dell'allegato 1 del bilancio di previsione pluriennale della Regione per gli anni 2001/2003;

b) quanto a euro 265.000 grava sul bilancio del Consiglio regionale e trova copertura nello stanziamento iscritto sul capitolo 20000 "Fondo per il funzionamento del Consiglio regionale" dell'obiettivo programmatico 1.1.1. "Consiglio regionale" del bilancio di previsione pluriennale della Regione per gli anni 2001/2003.

3. Le risorse trasferite dall'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate previste all'articolo 13 sono iscritte nello stato di previsione dell'entrata del bilancio del Consiglio regionale.

4. Nel bilancio del Consiglio regionale, di cui all'articolo 5 della legge regionale 28 febbraio 2011, n. 3 (Disposizioni in materia di autonomia funzionale e nuova disciplina dell'organizzazione amministrativa del Consiglio regionale della Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste. Abrogazione della legge regionale 30 luglio 1991, n. 26 (Ordinamento amministrativo del Consiglio regionale)), sono inserite apposite voci di spesa per l'attività e le funzioni, proprie e delegate, del Comitato.

5. Per l'applicazione della presente legge la Giunta regionale è autorizzata ad apportare, con propria deliberazione, su proposta dell'Assessore regionale competente in materia di bilancio e finanze, le occorrenti variazioni di bilancio.





