



**RESOCONTO DELL'ATTIVITÀ  
SVOLTA NELL'ANNO 2017**

PREMESSA .....	3
Composizione del Corecom Sardegna.....	4
Personale consiliare incaricato di coadiuvare il Corecom nello svolgimento delle funzioni proprie e delegate .....	4
<b>FUNZIONI PROPRIE</b> .....	5
1. Attività consultiva .....	5
2. Interventi urgenti a favore delle emittenti televisive locali. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 3 luglio 1998, n. 22.....	6
3. Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di “Par Condicio” .....	7
4. Trasmissioni per l’accesso .....	9
5. Indagini, iniziative e incontri istituzionali.....	9
<b>FUNZIONI DELEGATE</b> .....	10
1. Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori delle comunicazioni elettroniche.....	10
2. Vigilanza sul rispetto delle norme a tutela dei minori nella programmazione radiotelevisiva .....	18
3. Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di diffusione dei sondaggi .....	20
4. Esercizio del Diritto di rettifica.....	20

## **PREMESSA**

Importanti e numerosi gli obiettivi raggiunti nel corso del 2017 dal Corecom Sardegna nello svolgimento della propria attività. Sia in materia di funzioni proprie che in materia di funzioni delegate da parte di Agcom. E proprio dalla delega inerente il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie, tra cittadini e operatori telefonici e le pay tv, che ci piace aprire il nostro resoconto. Parlano i dati: lo scorso anno la crescita dei volumi ha toccato quota 50 per cento, superando le 1500 conciliazioni. Alla collettività, tenendo conto di storni, indennizzi e rimborsi, anche per le preconiliate, nel corso del 2017 sono stati restituiti quasi 400mila euro, una cifra davvero di tutto rispetto se si considera la asfittica economia isolana. Nel 2016 le conciliazioni erano quasi 1000, nel 2015 circa 800. Una crescita costante, sulla quale hanno influito alcune scelte messe in campo dal Comitato: la più importante è stata sicuramente la apertura della sede di Sassari, che ha dato un forte impulso alla attività conciliativa. Altra decisione del Comitato di non secondaria importanza, la collaborazione sempre più intensa con le Università di Cagliari e Sassari e la relativa attivazione di alcune borse di studio che hanno consentito di raggiungere dei risultati, come abbiamo visto, più che lusinghieri. Di grande rilievo il lavoro con l'Ateneo del capoluogo, che ha vissuto nel 2017 la fase più intensa e che darà vita ad una pubblicazione sull'intero settore delle aziende editoriali della Sardegna. Uno studio capillare di oltre 200 pagine su TV, giornali, radio, agenzie e siti internet, unico nel suo genere, che sarà dato alle stampe entro la prossima estate. Molto proficua inoltre, anche la collaborazione con la società spin off SmartLab, sempre dell'università di Cagliari, la quale svolge il monitoraggio delle emittenti televisive che godono dei contributi in base alla legge 3 del 2015. Ricordiamo a tal proposito, il delicato compito del Corecom nella verifica dei requisiti indispensabili per poter accedere ai finanziamenti pubblici di cui sopra. Sul fronte della tutela dei minori nel web e della lotta al cyberbullismo, il Corecom Sardegna ha continuato nella sua azione di sensibilizzazione verso le scuole. Nel 2017 a Nuoro, è stata organizzata una importante manifestazione di due giorni alla presenza di centinaia di studenti. Su questo fronte, da segnalare inoltre la nomina, avvenuta nel 2017 con decreto del ministro Calenda, del Presidente del Corecom Sardegna, Mario Cabasino, come componente del Comitato media e minori del Ministero dello Sviluppo Economico. Cabasino fa anche parte dell'Osservatorio nazionale contro il cyber bullismo istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Incarichi di prestigio nazionale che testimoniano la validità delle azioni messe in campo dal Comitato in questo settore così delicato e sensibile.

## **Composizione del Corecom Sardegna**

Mario Cabasino	Presidente
Roberto Casini	Componente
Claudia Onnis	Componente
Massimo Sechi	Componente
Margherita Soriga	Componente

*La nomina degli attuali Componenti e del Presidente del Corecom, è avvenuta, ai sensi dell'art. 3 della legge regionale n. 11 del 1995, con Decreto del Presidente del Consiglio regionale, n. 79 del 6 novembre 2014.*

## **Personale consiliare incaricato di coadiuvare il Corecom nello svolgimento delle funzioni proprie e delegate**

(Dal 1 ottobre 2016 il supporto funzionale ed organizzativo del Corecom Sardegna è attribuito al Servizio delle Autorità di Garanzia. Il personale che svolge le proprie funzioni presso altri Organi o è inquadrato presso altro Servizio collabora con il Corecom Sardegna mediante l'attribuzione di incarico speciale)

- Renato Costa                      Capo Servizio delle Autorità di Garanzia - Responsabile dell'Ufficio Corecom;
- Giancarla Marras                par condicio e adempimenti Legge 448/1998 e L.R. 3/2015; funzioni delegate: vigilanza rispetto norme a tutela dei minori; diritto rettifica; vigilanza diffusione sondaggi;
- Sergio Rizzi                        Segreteria; Conciliatore;
- Francesco Marilotti              Segreteria;
- Caterina Pisanu                  Segreteria;
- Paolo Masala                      Istruttoria tentativo di conciliazione; Conciliatore;

- Pina Stochino Istruttoria tentativo di conciliazione;
- M. Cristina Caria Funzioni delegate: vigilanza rispetto norme a tutela dei minori;
- Noemi Atzei Conciliatore;
- Alessio Balistreri Conciliatore;
- Fabrizio Contu Conciliatore;
- Gabriele Spano Conciliatore;
- Valentina Cadeddu Tirocinio formativo relativo alle funzioni conciliative;
- Adriana Vinci Tirocinio formativo relativo alle funzioni conciliative;
- Cristina Manca Tirocinio formativo relativo alle funzioni conciliative presso la sede di Sassari;
- Antonella Bua Contratto Co.Co.Co. relativo alle funzioni conciliative presso la sede di Sassari.

## **FUNZIONI PROPRIE**

### **1. Attività consultiva**

Il Comitato ha svolto anche nel 2017 la funzione consultiva prevista dalla legge istitutiva del Corecom.

Nel corso dell'anno passato il Comitato ha proseguito il lavoro propedeutico all'organizzazione della Conferenza regionale sull'informazione che dovrebbe tenersi nel mese di giugno del 2018. Si tratta di un impegno importante che vede il Corecom impegnato nel predisporre una proposta da sottoporre al Consiglio regionale relativamente agli argomenti da affrontare, da inserire nel programma dei lavori ed ai relatori chiamati a partecipare.

La Conferenza vuole essere un momento di approfondimento delle problematiche generali di tutto il settore della comunicazione e dell'informazione con l'obiettivo di formulare anche ipotesi di intervento per dare nuove prospettive al comparto. E proprio in questa ottica che il Corecom ha

lavorato nel 2017 proponendosi ancora come punto di riferimento per tutto il settore delle comunicazioni in Sardegna.

Nel mese di luglio, il Comitato è stato sentito in audizione dalla Seconda Commissione Consiliare relativamente al testo unificato sulla lingua sarda (T.U.P.P.L.L. 36-167-228). Nell'incontro, il Presidente del Comitato ha evidenziato l'importanza dell'art. 19 del T.U., dedicato all'informazione e all'editoria, che prevede criteri premianti per chi riserva una parte del palinsesto ai programmi in lingua sarda.

## **2. Interventi urgenti a favore delle emittenti televisive locali. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 3 luglio 1998, n. 22**

Come noto, con la legge regionale n. 3/2015, recante "Interventi urgenti a favore delle emittenti televisive locali. Modifiche e integrazioni alla legge regionale 3 luglio 1998, n. 22", al fine di agevolare la ripresa del comparto ed il mantenimento dei livelli occupativi, è stata istituita una forma di sostegno alle emittenti locali che realizzino una programmazione rispondente a dei contenuti rivolti, in particolare, alla valorizzazione e diffusione della lingua sarda e del patrimonio storico, culturale e sociale della comunità regionale.

Detto provvedimento legislativo prevede la revoca del beneficio nel caso di perdita dei requisiti o di mancato adempimento degli obblighi ed attribuisce al Corecom - affinché, a tal fine, riferisca ogni sei mesi alla Giunta regionale - il compito di provvedere alla rilevazione dei dati relativi alla persistenza dei requisiti necessari ed al corretto adempimento di tutti gli obblighi di programmazione posti in capo alle emittenti beneficiarie.

Per assolvere correttamente alla nuova funzione attribuita era necessario disporre, anzitutto, di un sistema di monitoraggio dei programmi televisivi trasmessi dalle emittenti locali beneficiarie del sostegno regionale, al fine di verificare il rispetto degli obblighi di programmazione e la effettiva messa in onda della tipologia e del numero di format televisivi dichiarati dalle medesime emittenti.

A tal fine il Corecom, premesso che la legge regionale non ha previsto specifiche risorse per l'assolvimento di tale nuova funzione, dopo aver esperito, invano, (per mancanza di offerte) una procedura di cottimo fiduciario, alla quale erano state invitate le società della Penisola che si occupano del monitoraggio dei programmi televisivi per conto dell'Agcom e degli altri Corecom, si è avvalso, come l'anno precedente, della collaborazione di una spin off dell'Università di Cagliari, la SmartLab S.r.l., attraverso la quale, mediante applicazione delle

tecniche del campionamento statistico, si è provveduto alla registrazione della programmazione delle emittenti al fine di effettuare le necessarie verifiche, i cui esiti, insieme alle altre rilevazioni effettuate, sono stati trasmessi alla Giunta regionale nella seconda decade di luglio.

La metodologia studiata in collaborazione con SmartLab ha consentito di razionalizzare gli imponenti costi di monitoraggio, ottenendo una rilevazione che, sulla base dei principi statistici applicati, offre un'ottima affidabilità per garantire i controlli attribuiti al Corecom.

Per quanto concerne il secondo semestre del 2017, oltre alle verifiche sulla programmazione, per ciascuna emittente si è provveduto ad acquisire, mediante procedura telematica, i DURC INPS-INAIL e l'iscrizione al Registro degli Operatori della Comunicazione (ROC) nonché a richiedere le certificazioni attinenti: alla regolarità contributiva presso l'INPGI, all'adempimento degli obblighi sull'Informativa Economica di Sistema (IES), all'avvenuto deposito dei bilanci presso le competenti Camere di Commercio.

### **3. Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di "Par Condicio"**

La legge n. 28/2000 attribuisce ai Corecom, in quanto organi funzionali dell'AGCOM, compiti di vigilanza e di controllo sul rispetto delle disposizioni in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione in ambito locale, durante le campagne elettorali e/o referendarie e, per taluni aspetti, anche in periodo non elettorale.

In particolare, durante le campagne elettorali e referendarie il Corecom ha il compito di vigilare sul rispetto del pluralismo e della correttezza dell'informazione, da parte delle emittenti radiotelevisive locali e della Testata giornalistica regionale della Rai, secondo le disposizioni contenute nella suddetta legge, nel Codice di autoregolamentazione di cui al Decreto del Ministero della Comunicazioni dell'8 aprile 2004, recante il "*Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo, sottoscritto dalle organizzazioni rappresentative delle emittenti radiofoniche e televisive locali, ai sensi dell'art. 11-quater, comma 2, della legge 22 febbraio 2000, n. 28, come introdotto dalla legge 6 novembre 2003, n. 313*" e nelle prescrizioni definite con specifici provvedimenti emanati, in concomitanza di ogni singola tornata elettorale o consultazione referendaria, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - per l'emittenza radiotelevisiva locale - e dalla Commissione parlamentare di vigilanza, per la testata giornalistica regionale della RAI.

Detta attività si estrinseca in un monitoraggio, a campione, delle trasmissioni radiotelevisive, nell'istruttoria su eventuali violazioni, rilevate autonomamente o segnalate da soggetti esterni e in una costante attività di raccordo informativo con le emittenti, i soggetti politici e l'Agcom.

Nei periodi elettorali e referendari, il Corecom deve garantire, altresì, il rispetto delle norme che regolano - in tali periodi - la comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni (art. 9 della legge n. 28/2000) ed, inoltre, gestire le procedure per la trasmissione ed il successivo rimborso dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) che le forze politiche hanno diritto di trasmettere sulle radio e le tv locali.

Il Corecom, infine, ha il compito di garantire il rispetto dei principi generali del pluralismo, dell'obiettività, della completezza e dell'imparzialità dell'informazione da parte delle emittenti radiotelevisive locali anche nei periodi non elettorali. La disciplina di riferimento per tali periodi è contenuta nella delibera dell'Agcom n. 200/00/CSP, integrata dalla Delibera n. 22/06/CSP.

Nel corso del 2017, il Comitato è stato chiamato a svolgere le proprie funzioni in materia di "par condicio" in occasione delle elezioni amministrative che hanno interessato, in totale, 65 Comuni della Sardegna, tra i quali il capoluogo della provincia di Oristano.

Il Comitato è stato impegnato, in tale occasione, nelle funzioni di vigilanza e di garanzia, relativamente all'emittenza radiotelevisiva locale e nelle consuete attività connesse alla trasmissione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG), quali la ricezione e la relativa comunicazione all'Agcom delle adesioni da parte dei soggetti politici e delle emittenti, la pubblicazione sul sito del Corecom e dell'AGCOM degli elenchi dei soggetti che hanno dato la loro adesione, il sorteggio per l'ordine delle trasmissioni, l'istruttoria del procedimento relativo al rimborso dei MAG alle emittenti.

Quest'ultimo, si è concluso con la deliberazione n. 9 del 10 ottobre 2017, con la quale è stata approvata la ripartizione, nei confronti delle emittenti radiofoniche richiedenti, dell'importo di € 13.834,05, stanziato, per la regione Sardegna, con Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 14 aprile 2017.

Come di consueto, è stato necessario procedere ad una riduzione proporzionale dell'importo dei rimborsi da erogare rispetto a quelli spettanti (14.272,58), per l'insufficienza della somma stanziata.



Durante la campagna elettorale per le amministrative del 2017, non sono state segnalate né rilevate violazioni della legge n. 28/2000 e dei relativi regolamenti attuativi.

#### **4. Trasmissioni per l'accesso**

Per quanto riguarda i programmi dell'accesso, l'attuale Comitato ha proseguito la trattativa e le interlocuzioni con la sede Rai della Sardegna per ottemperare a quanto previsto dalla legge n. 103 del 1975.

L'opportunità di comunicazione offerta da tale normativa ad associazioni culturali, confessioni religiose, movimenti e/o gruppi politici sindacali e cooperative sociali è stata disciplinata da un'apposita convenzione sottoscritta dallo stesso Corecom e dai vertici regionali della Rai.

La chiusura definitiva della trattativa e la conseguente attivazione del servizio dovrebbe avvenire entro la fine del 2018 con la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa.

#### **5. Indagini, iniziative e incontri istituzionali.**

Nel corso del 2017, il Comitato ha ospitato una serie di audizioni e partecipato ad alcuni incontri che hanno consentito di approfondire temi di particolare importanza. L'11 aprile il Corecom Sardegna ha incontrato nella propria sede di via Cavour i rappresentanti regionali dell'Ordine dei giornalisti ed dell'Associazione della stampa sarda, sulle problematiche inerenti l'informazione in Sardegna.

Il 2 maggio il Comitato ha incontrato, presso gli uffici regionali, l'Assessore regionale della Pubblica Istruzione per discutere dell'attuazione della legge regionale n. 3/2015, recante interventi urgenti a favore delle emittenti televisive locali, e di possibili iniziative sinergiche per il contrasto e la prevenzione del fenomeno del cyberbullismo. Con riferimento alla legge regionale n. 3/2015, in particolare, è stato affrontato il tema del monitoraggio sui programmi televisivi delle emittenti locali svolto dal Comitato al fine di appurare l'assolvimento degli adempimenti previsti dall'art. 24 bis, comma 7, della legge regionale n. 22/1998, così come modificata dalla legge regionale n. 3/2015. Con riferimento al tema del cyberbullismo, il Corecom ha avanzato la proposta di costituire un Osservatorio regionale col compito di monitorare le informazioni sul bullismo e sulle iniziative di prevenzione e contrasto presenti sul territorio, al fine di ottimizzarne l'impatto, evitando sovrapposizioni con interventi di altri soggetti pubblici, nonché di confrontare e mettere in rete le buone pratiche in materia.

Il 27 settembre, il Corecom ha incontrato i funzionari dell'Ufficio Gabinetto e comunicazione istituzionale del Sindaco di Cagliari, per la promozione di un protocollo di intesa tra i due enti per lo svolgimento di attività informative in materia di controversie tra operatori di comunicazione ed utenti. All'incontro sono seguite numerose interlocuzioni che hanno consentito la definizione del protocollo, ora all'approvazione del Comune di Cagliari, e di un pacchetto formativo sulle Conciliazioni che il Corecom metterà a disposizione del personale comunale coinvolto nelle attività di informazione.

Il 30 novembre, il Comitato ha incontrato nella propria sede la Prof.ssa Elisabetta Gola, Presidente del corso di laurea in Scienze della comunicazione dell'Università di Cagliari, per discutere l'avanzamento dello studio relativo ai media in Sardegna commissionato dal Corecom. Lo studio, in corso di realizzazione grazie all'apporto di borsisti altamente qualificati, intende fornire una fotografia aggiornata del comparto in Sardegna, dal passaggio al digitale ai giorni nostri, con un focus anche sull'informazione nel web, che negli ultimi anni ha registrato un sensibile oltre che naturale incremento anche nell'Isola. Lo studio sarà presentato nel corso del 2018 nell'ambito di un convegno che il Corecom organizzerà insieme all'Ateneo cagliaritano.

Il 19 dicembre, infine, il Corecom ha ricevuto presso i locali di via Cavour una delegazione dell'Associazione Giulia Giornaliste per valutare un programma congiunto di iniziative riguardanti la percezione dell'immagine femminile, attraverso la rappresentazione veicolata dai media, allo scopo di contribuire a neutralizzare comportamenti e visioni stereotipate e a sviluppare un contesto sociale più favorevole all'equilibrio di genere

## **FUNZIONI DELEGATE**

### **1. Tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori delle comunicazioni elettroniche**

Il Corecom Sardegna, nell'esercizio della delega di funzione di cui trattasi, ha ricevuto, per l'anno 2017, 1573 istanze di conciliazione: un bilancio estremamente positivo caratterizzato da un incremento numerico delle domande di oltre il 50% rispetto all'anno precedente. L'esito positivo del 73% dei procedimenti ha consentito ai cittadini della nostra regione un recupero di circa 400.000,00 euro.

Contestualmente alle istanze di conciliazione, sono state presentate n. 289 richieste di provvedimenti temporanei (+62%) diretti a garantire/ripristinare l'erogazione di servizi o la cessazione di abusi da parte del gestore interessato. Oltre il 90% di dette istanze ha conseguito un esito positivo.

Come più volte sottolineato, la scelta effettuata dall'attuale Comitato di avvicinare l'Istituzione ai cittadini, con l'apertura delle sedi territoriali, oltre ad agevolare gli utenti delle realtà logisticamente più svantaggiate, ha contribuito a diffondere la conoscenza dell'istituto della conciliazione e, conseguentemente, ha indirettamente generato la corretta consapevolezza dei diritti consumeristici presso un numero sempre più grande di cittadini.

L'attività infatti, nel triennio 2015 - 2017, ha avuto un incremento del 250%: erano n. 640 le istanze pervenute nel 2014 e, come già detto, sono quasi 1600 quelle pervenute nel 2017. Per presidiare adeguatamente la funzione, vista la cronica mancanza di organico, il Comitato ha fatto ricorso, all'interno del programma di collaborazione con le Università di Cagliari e Sassari, a n. 3 tirocini formativi e ad un contratto di Co.Co.Co.

I dati che riguardano la provincia di Sassari meritano un ulteriore approfondimento in quanto costituiscono sicuramente una conferma della scelta operata dall'attuale Comitato, di aprire una sede territoriale per lo svolgimento decentrato delle conciliazioni. Sono 476 le istanze presentate nel 2017 con un incremento del 100% circa rispetto al 2016. Il risultato rafforza il convincimento della necessità di proseguire nella strada intrapresa, utilizzando al meglio l'esperienza maturata.

La centralità delle comunicazioni elettroniche nella nostra società ha determinato il moltiplicarsi, da parte degli operatori che operano nello specifico segmento di mercato, dell'offerta di servizi e apparati. Lo sforzo profuso dall'Autorità Garante per attuare la regolamentazione del settore e per controllare la corretta applicazione di tali norme deve, necessariamente, andare di pari passo con la corretta informazione e con la diffusione e l'accessibilità degli strumenti di tutela.

## Sezione I - Conciliazioni

CONCILIAZIONI	I sem.	II sem.	TOT 2017
<b>A) Istanze di conciliazione pervenute</b>	<b>750</b>	<b>823</b>	<b>1.573</b>
di cui Telecom Italia	260	297	557
di cui Wind	65	109	174
di cui Vodafone	136	116	252
di cui H3G	51	63	114
di cui Fastweb	59	57	116
di cui Tiscali	116	146	262
di cui Linkem	1	3	4
di cui altro	57	32	89
A1) Istanze inammissibili / improcedibili	20	26	46
<b>B) Conciliazioni concluse con esito positivo [<math>\Sigma</math> B1)+B2)]</b>	<b>478</b>	<b>661</b>	<b>1.139</b>
<i>B1) Esiti positivi per accordo pre-udienza</i>	147	211	358
<i>B2) Esiti positivi per accordo in udienza</i>	331	450	781
<b>C) Conciliazioni con Esito negativo [<math>\Sigma</math> C1) + C2)]</b>	<b>102</b>	<b>114</b>	<b>216</b>
<i>C1) Esiti negativi per mancata comparizione dell'operatore</i>	0	0	0
<i>C2) Esito negativo per mancato accordo</i>	102	114	216
<b>D) Archiviazione per mancata comparizione dell'istante o di entrambe le parti</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>36</b>
<b>Tempi medi di svolgimento del procedimento di conciliazione</b> (dalla data di protocollo in entrata dell'istanza alla data del verbale di conciliazione (positivo o negativo) o del provvedimento di archiviazione, con esclusione degli accordi pre-udienza non formalizzati dal Co.re.com.)	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>43</b>

<b>PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN FASE DI CONCILIAZIONE</b>			
E) Istanze di provvedimenti temporanei pervenute	<b>132</b>	<b>157</b>	<b>289</b>
E1) Istanze inammissibili	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
E2) Istanze accolte dall'operatore e archiviate dal Co.re.com.	<b>109</b>	<b>159</b>	<b>268</b>
E3) Rigetto dell'istanza	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>
E4) Provvedimenti temporanei adottati	<b>37</b>	<b>58</b>	<b>95</b>
<b>Con riferimento all'item B2 - Valore medio delle conciliazioni (rapporto tra il valore complessivo dei crediti riconosciuti dagli operatori in udienza ed il numero delle controversie conciliate)</b>	<b>401</b>	<b>352</b>	<b>367</b>

<b>REPORT DEFINIZIONE CONTROVERSIE UTENTI /OPERATORI MODELLO UG</b>	
<b>CORECOM:</b>	CORECOM Sardegna
<b>DA MESE/ANNO:</b>	1/2017
<b>A MESE/ANNO:</b>	12/2017
<b>ISTANZE NEL PERIODO</b>	
<b>Istanze presentate</b>	1573
<b>Istanze presentate e dichiarate inammissibili</b>	46
<b>Procedimenti avviati (istanze presentate nel periodo meno quelle presentate nel periodo e dichiarate inammissibili)</b>	1527
<b>Rinunce su pratiche (Istanze presentate nel periodo che si sono concluse nel periodo con esito rinuncia)</b>	41
<b>Istanze concluse</b>	1441
<b>ESITI ISTANZE CONCLUSE NEL PERIODO</b>	
<b>No esito (in corso)</b>	1
<b>Parziale Accordo</b>	2
<b>Mancato Accordo</b>	209
<b>Mancata comparizione delle parti</b>	0
<b>Mancata comparizione dell'istante</b>	31
<b>Mancata comparizione del convenuto</b>	4
<b>Accordo con uno dei Gestori</b>	1
<b>Accordo</b>	735
<b>Gestore compare ma non discute</b>	0
<b>Accordo raggiunto nel corso del procedimento</b>	342
<b>Rinuncia generica</b>	41
<b>Inammissibilità</b>	46
<b>Mancata adesione</b>	26
<b>Improcedibilità</b>	3
<b>Totale:</b>	<b>1441</b>

**CASISTICA RICORRENTE IN ISTANZE PRESENTATE NEL PERIODO**

Descrizione controversia	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
5. Modifiche contrattuali	221	14,0%
10. Mancato/errato inserimento nell'elenco	7	0,4%
3. Interruzione/sospensione del servizio	391	24,9%
4. Prodotti/servizi non richiesti	286	18,2%
8. Mancata portabilità/migrazione	128	8,1%
7. Traffico non riconosciuto	275	17,5%
2. Ritardo nella fornitura del servizio	150	9,5%
1. Mancata o parziale fornitura del servizio	432	27,5%
6. Spese/fatturazioni non giustificate	844	53,7%
9. Trasparenza contrattuale	306	19,5%
11. Costi per recesso	303	19,3%
12. Ulteriore tipo di controversia	132	8,4%
<b>Totale: 3475</b>		

**OPERATORI RICORRENTI IN ISTANZE PRESENTATE NEL PERIODO**

Operatore	Valore assoluto	Valore % sul totale istanze presentate
Telecom Italia S.p.A.	557	35,4%
Wind Tre S.p.A.	288	18,3%
Tiscali Italia S.p.A.	262	16,7%
Vodafone Italia S.p.A.	245	15,6%
Fastweb S.p.A.	116	7,4%
SKY Italia S.r.l.	34	2,2%
BT Italia S.p.A.	13	0,8%
TeleTu-Vodafone Italia S.p.A.	7	0,4%
Mediaset Premium S.p.A.	6	0,4%
Linkem S.p.A.	4	0,3%
Noverca S.r.l.	2	0,1%
PosteMobile S.p.A.	2	0,1%
Intermatica S.p.A.	1	0,0%
MC-link S.p.A.	1	0,0%
Medianet	1	0,0%
<b>Totale: 1539</b>		

**OPERATORI RICORRENTI IN ISTANZE CONCLUSE NEL PERIODO**

<b>Operatore</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore % sul totale istanze concluse</b>
Telecom Italia S.p.A.	481	33,4%
Wind Tre S.p.A.	256	17,8%
Vodafone Italia S.p.A.	239	16,6%
Tiscali Italia S.p.A.	235	16,3%
Fastweb S.p.A.	112	7,8%
SKY Italia S.r.l.	34	2,4%
BT Italia S.p.A.	14	1,0%
TeleTu-Vodafone Italia S.p.A.	7	0,5%
Mediaset Premium S.p.A.	5	0,3%
Linkem S.p.A.	4	0,3%
Noverca S.r.l.	2	0,1%
Intermatica S.p.A.	1	0,0%
MC-link S.p.A.	1	0,0%
Medianet	1	0,0%
PosteMobile S.p.A.	1	0,0%
<b>Totale: 1393</b>		

**ISTANZE PRESENTATE NEL PERIODO SUDDIVISE PER PROVINCIA**

<b>Provincia</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Valore % sul totale istanze presentate</b>
Cagliari	812	51,6%
Sassari	476	30,3%
Nuoro	129	8,2%
Oristano	108	6,9%
Milano	22	1,4%
Torino	12	0,8%
Roma	5	0,3%
Monza e della Brianza	3	0,2%
Ancona	1	0,0%
Bergamo	1	0,0%
Caltanissetta	1	0,0%
Genova	1	0,0%
Napoli	1	0,0%
Ravenna	1	0,0%



**2017 - Sintesi importi transatti suddivisi per modalità**

Modalità	Numero pratiche	Importo	Media
Modalità non inserita	11	3.424,93	311,36
Indennizzo	287	100.208,18	349,16
Riconoscimento credito	6	1.104,63	184,11
Rimborso/Storno	417	161.420,32	387,10
Stralcio/Annullamento	63	19.467,07	309,00
Ulteriore modalità	18	8.680,87	482,27
Totali	802	294.306,00	366,97

## **2. Vigilanza sul rispetto delle norme a tutela dei minori nella programmazione radiotelevisiva**

La relativa funzione delegata vede coinvolto il Corecom nell'istruttoria preliminare delle segnalazioni da parte di cittadini, associazioni od organizzazioni che intendono denunciare presunte violazioni della normativa in materia di tutela dei minori nella programmazione radiotelevisiva locale.

Ricevuta la segnalazione e verificata la sua fondatezza, il Corecom trasmette una relazione all'Agcom, perché provveda, per quanto di propria competenza, ai fini della censura del programma. Sulla pagina web del Corecom Sardegna, nell'apposita sezione (<http://www.consreg Sardegna.it/corecom/tutela-dei-minori>), è contenuta l'informativa necessaria per la segnalazione di eventuali violazioni.

Nel corso del 2017, non sono pervenute segnalazioni, né il Corecom ha avuto modo di riscontrarne durante l'attività di monitoraggio, a campione, effettuata sulle trasmissioni delle emittenti locali.

Inoltre, proseguendo nel percorso di sensibilizzazione e formazione delle nuove generazioni sui pericoli rappresentati da un utilizzo poco accorto delle nuove tecnologie offerte dal web e dai moderni device, il Comitato ha programmato nuove iniziative della campagna "Soci@lmente Consapevoli", in collaborazione con la Polizia Postale e il MIUR, attraverso gli uffici scolastici regionali e provinciali.

Quest'anno rispondendo all'intento di avvicinare nuovi territori della Sardegna che non erano ancora stati interessati al progetto, il Comitato ha ritenuto di intervenire sull'area della città di Nuoro ove ha trovato l'immediata collaborazione del locale Osservatorio provinciale e della cooperativa Lariso che ne supporta da anni le iniziative su quel territorio, incontrando l'immediato favore dei dirigenti scolastici provinciali.

Nelle giornate del 14 e 15 dicembre u.s. sono stati così organizzati, presso l'auditorium dell'Istituto Ciusa, diversi incontri con i ragazzi delle scuole secondarie di primo e secondo grado della città di Nuoro che hanno coinvolto, nelle due giornate, oltre 700 studenti con i loro insegnanti; gli incontri condotti da Gianmaria De Paulis - autore del libro "Facebook, genitori alla riscossa" - e da Maura Manca - psicoterapeuta, presidente dell'Osservatorio nazionale Adolescenza e curatrice del sito [www.adolescenza.it](http://www.adolescenza.it) - con la preziosa collaborazione del rappresentante provinciale della Polizia Postale, hanno portato i ragazzi ad un approfondimento dei comportamenti e dei rischi

connessi all'operatività in rete e sui social media, stimolando le loro riflessioni su casi realmente accaduti e coinvolgendoli in un lavoro di elaborazione individuale sui comportamenti virtualmente attuabili per evitare di cadere in situazioni compromettenti o di commettere inconsapevolmente degli atti penalmente rilevanti. La platea è stata aiutata ad entrare in questo percorso di apprendimento attraverso il racconto della storia di Carolina Picchio, adolescente coinvolta in una recente storia di cyberbullismo conclusasi tragicamente, raccontata dalle commosse parole del padre - Paolo Picchio - il quale ha anche presentato ai ragazzi di Nuoro un video che ne ha ripercorso le vicende, evidenziando situazioni in cui qualunque giovane potrebbe involontariamente trovarsi nel ruolo di vittima o carnefice. Questa testimonianza è stata particolarmente significativa per i partecipanti ed ha consentito di evidenziare come proprio da questa assurda vicenda sia poi nata la legge n. 71/2017, contro il cyberbullismo, promossa da una senatrice che è stata un'insegnante della giovane Carolina. Questa legge, primo strumento legislativo approvato in Italia per combattere il crescente fenomeno dei reati contro la persona commessi attraverso la rete, delinea un approccio di prevenzione più che di repressione, più educativo che punitivo, con una strategia di attenzione, tutela ed educazione dei minori coinvolti.

L'occasione ha consentito, inoltre, di poter accogliere e ascoltare l'intervento della Garante regionale per l'Adolescenza, Prof. Grazia Maria De Matteis, di fresca nomina da parte del Consiglio Regionale della Sardegna, la quale ha ben spiegato ai ragazzi quale può e deve essere il ruolo delle Istituzioni nell'approntare gli opportuni strumenti di salvaguardia e formazione delle nuove generazioni su tematiche che nascono dallo sviluppo delle tecnologie ma che possono avere devastanti impatti sulla loro vita.

La collaborazione della cooperativa Lariso ha permesso poi di organizzare, presso l'auditorium del Liceo Fermi, nel pomeriggio del giorno 14, una riunione dedicata a genitori, insegnanti e addetti del settore durante il quale i relatori della mattina, De Paulis e Maura Manca, con la collaborazione del Prof. Gianfranco Oppo - componente dell'Osservatorio territoriale della provincia di Nuoro - hanno coinvolto la platea sulle possibili azioni a prevenzione che ciascun attore (scuola, famiglia, istituzioni, polizia postale) potrebbe o dovrebbe mettere in campo a tutela dei nostri ragazzi, per essere più consapevoli dei mezzi, delle loro potenzialità e dei loro rischi, aiutando a coinvolgerli in un modo formativo e non repressivo. L'incontro è stato particolarmente apprezzato dai partecipanti, i quali non hanno fatto mancare idee, riflessioni ed esperienze che hanno consentito agli stessi relatori di ampliare e consolidare i contenuti della serata.

Nelle due giornate il Corecom Sardegna ha messo a disposizione di tutti i partecipanti e delle scuole oltre 800 copie del volume aggiornato di “Facebook, genitori alla riscossa”, utile vademecum per adulti e ragazzi sulle mille sfaccettature della vita in Rete e sui Social media.

L’assiduo lavoro del Comitato su queste tematiche ha, nel 2017, ricevuto un significativo riconoscimento con la nomina del proprio Presidente nel Comitato “Media e Minori” del Ministero dello sviluppo economico, organo di consulenza del ministero di cui fanno parte esponenti delle emittenti televisive, delle istituzioni e delle organizzazioni dei consumatori, e che si occuperà della vigilanza sull’applicazione del codice di tutela dei minori nel panorama dell’informazione e della comunicazione.

### **3. Vigilanza sul rispetto delle norme in materia di diffusione dei sondaggi**

In virtù della convenzione firmata con l’Agcom, nel giugno del 2013, il Corecom Sardegna è stato delegato a svolgere, oltre al tentativo preventivo di conciliazione ed alla vigilanza sul rispetto delle norme a tutela dei minori nella programmazione radiotelevisiva, anche l’attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, secondo le direttive emanate nel Regolamento approvato, dall’Agcom, con deliberazione 256/10/CSP.

Tale attività è stata svolta attraverso un controllo a campione effettuato, nel corso dell’anno, sui due principali quotidiani L’Unione Sarda e La Nuova Sardegna e su alcuni periodici locali.

Dall’analisi non è emersa alcuna violazione della normativa di riferimento.

### **4. Esercizio del Diritto di rettifica**

Il D.Lgs. 177/2005 “Testo unico sulla radio televisione” (e prima di esso la legge n. 223/1990) contempla, tra i principi generali del sistema radiotelevisivo a garanzia degli utenti, il diritto di chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali o materiali da trasmissioni o notizie contrarie a verità di chiedere una apposita rettifica all’emittente, da trasmettersi entro 48 ore dalla richiesta.

Se l’emittente non dà seguito a tale richiesta, il cittadino può rivolgersi al Corecom il quale, verificata la fondatezza della stessa, ordina all’emittente la rettifica e nell’ipotesi di inottemperanza all’ordine impartito trasmette la relativa documentazione all’Agcom, per l’irrogazione della prevista sanzione.

In relazione a detta funzione delegata, non è pervenuta, nel 2017 alcuna richiesta di intervento.

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA	
Resoconto sulla gestione della dotazione finanziaria dell'anno 2017	
<b>Entrate</b>	
Fondi attribuiti dal Consiglio regionale	220.000,00
Fondi attribuiti dall'Agcom (vincolati all'esercizio delle attività delegate)	51.025,08
<b>Spese</b>	
Indennità componenti comprensiva delle imposte	101.137,56
Imposte a carico del Comitato (IRAP)	8.533,80
Assicurazione componenti Comitato	1.539,96
Monitoraggi e ricerche	16.245,88
Spese per trasferte e missioni	16.875,79
Spese per iniziative, seminari e convegni	7.301,51
Spese per attività delegate dall'AGCOM	49.494,40
Prestazioni professionali esterne	1.037,00
Spese per acquisto pubblicazioni	2.136,25
Spese varie ed impreviste	36,60

*Il presente resoconto è stato approvato all'unanimità dal Comitato regionale per le comunicazioni, nella seduta del 4 aprile 2018.*