

TUTELA E TRASPARENZA per difendere gli utenti

I Comitati regionali di controllo hanno il compito di vigilare per il rispetto delle normative nazionali in materia di comunicazione. Per capirne meglio le funzioni abbiamo intervistato **Antonio Mazzeo**, presidente del consiglio regionale toscano, e **Marianna Sala**, presidente del **Corecom** Lombardia

Ci sono due vocaboli – ma soprattutto due principi – che costituiscono l'ossatura dell'attività dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni: tutela e trasparenza. Senza la tutela dei consumatori, degli utenti della comunicazione, non ci può essere informazione democratica e al servizio dei cittadini; senza la trasparenza degli atti che concorrono a formare il mondo della comunicazione non ci può essere un mercato libero e concorrenziale. Per declinare al meglio il proprio lavoro di vigilanza su tutto il territorio, la legge istitutiva dell'Autorità, la legge Maccanico, ha sancito anche la formazione del **Corecom**, Comitato regionale di controllo, che ha il compito di vigilare per il rispetto delle normative nazionali in materia di comunicazione, tutelando i diritti dei cittadini. Presenti in ogni

regione, i Comitati sono disciplinati dalle singole leggi regionali e sono funzionali all'Agcom. Così l'Agenzia, con l'istituzione dei Comitati, ha decentrato il suo potere distribuendolo su tutto il territorio nazionale, per essere più vicina alle diverse realtà del Paese.

I compiti del **Corecom** sono molteplici. Anzitutto, vi è la tutela dei minori in ambito televisivo locale. In questo caso, il Comitato raccoglie le segnalazioni di utenti e associazioni che denunciano presunte violazioni della normativa che regola il rapporto tra minori e programmazione radiotelevisiva. Tra i compiti del **Corecom** ci sono anche la garanzia di pluralismo e par condicio durante le campagne elettorali; la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (Roc), che ha lo scopo di garantire la trasparenza degli assetti

proprietari, gestire le controversie tra consumatori e fornitori di servizi di telecomunicazione o di televisioni a pagamento; la vigilanza sull'esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, attraverso il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale.

Ma anche nel mondo delle regolamentazioni le cose cambiano: le mutate esigenze fanno sì che vengano introdotti correttivi, previsti nuovi accordi. Così, ad esempio, sta per essere siglato un nuovo accordo quadro tra l'Agcom e le Regioni sulle deleghe e le competenze dei **Corecom**. Il nuovo accordo, che prevede la delega ai Comitati per la media education, l'incremento del contributo Agcom e la sua ripartizione con criteri di premialità, entrerà in vigore dal 1° gennaio 2023 ma le convenzioni con le singole Regioni potranno stipularsi entro il 31 marzo.



Antonio Mazzeo, presidente del consiglio regionale della Toscana.

ANTONIO MAZZEO

“Con il progetto del Patentino digitale vogliamo creare dei giovani cittadini consapevoli”

Prima - Quali sono le principali novità dell'accordo quadro che sta per essere siglato tra l'Agcom e le Regioni sulle deleghe e le competenze dei **Corecom**?

Antonio Mazzeo - Il nuovo accordo quadro definisce e aggiorna la natura giuridica dentro la quale saranno svolte a livello locale le funzioni delegate, anche

in considerazione delle modifiche normative intervenute in questi ultimi anni. È un testo frutto del grande lavoro e del contributo arrivato dai singoli **Corecom**. E che si pone l'obiettivo di essere sempre più e sempre meglio al servizio dei cittadini. Nel dettaglio, conferma la delega di quelle competenze di primaria importanza, tra le quali la vigilanza in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (Roc) e la decisione sulle controversie tra operatori e utenti, funzione questa che, anche grazie all'introduzione del sistema telematico ConciliaWeb, ha consentito di tutelare al meglio i diritti di tutti. Inoltre, alla luce delle evoluzioni del mercato e delle complesse sfide che attendono nei prossimi anni i Comitati regionali per continuare ad assicurare alti livelli di vigilanza, è stato previsto un incremento del contributo annualmente riconosciuto dall'Autorità ai **Corecom**, introducendo, al contempo, un principio di premialità nelle risorse finanziarie, al fine di perseguire standard di efficienza sempre più elevati e assicurare tutela e garanzia a livello locale.

Prima - Quanto è importante per le Regioni la sua durata quinquennale rispetto alle triennialità delle precedenti? Rispetto alle singole convenzioni che avranno effetto dal 1° gennaio 2023, vi è un orientamento comune delle Regioni?

A. Mazzeo - È per quanto abbiamo appena detto che va letta la decisione di allungare a cinque anni la durata dell'accordo: in tal modo si consente continuità e **proget-**

tualità al lavoro dei **Corecom** e si consolida quel rapporto di fiducia e di collaborazione tra Autorità e Regioni, che da circa 20 anni ha permesso di rispondere al meglio alle esigenze e ai bisogni dei cittadini nei diversi territori e, allo stesso tempo, di promuovere una vigilanza attenta e costante su un mercato estremamente eterogeneo come quello delle comunicazioni.

Prima - Si riconosce formalmente, per la prima volta, un ruolo di media education affidato ai **Corecom**, in particolare per la tutela dei minori, nelle funzioni previste da leggi regionali. Con quale visione le Regioni intendono partecipare, affiancando i **Corecom** a tali attività?

A. Mazzeo - L'accordo quadro prevede un rafforzamento delle azioni educative all'utilizzo dei media che saranno portate avanti dai **Corecom** sull'intero territorio nazionale, nell'ambito delle attività di alfabetizzazione. Siamo consapevoli che il mondo dell'informazione sta cambiando velocemente e, oltre ai media classici, un ruolo sempre più importante è rivestito anche dal web e dai nuovi strumenti di comunicazione. Compito dei **Corecom** sarà dunque anche quello di formare le ragazze e i ragazzi come accaduto, ad esempio, in Toscana con il progetto del Patentino digitale, rivolto agli studenti delle medie superiori. Il ruolo della media education dovrà essere proprio questo: contribuire a creare, sempre più, dei giovani cittadini consapevoli.

MARIANNA SALA

“Il ConciliaWeb risolve le controversie con le compagnie telefoniche e la pay tv”

Prima - La conciliazione si fa oggi online. Con quali strumenti?

Marianna Sala - Agcom ha implementato una piattaforma digitale denominata ConciliaWeb, attraverso la quale gli utenti possono presentare le istanze di risoluzione delle controversie con le compagnie telefoniche e la pay tv senza la necessità di recarsi presso gli uffici pubblici. Se il tentativo di conciliazione ha un esito positivo, il verbale firmato dalle parti e dal conciliatore del **Corecom** costituisce titolo esecutivo che impegna il gestore alla sua esecuzione. Il ruolo svolto dai conciliatori del **Corecom** è particolarmente delicato in quanto, oltre a una preparazione giuridica, richiede doti di mediazione; per raggiungere un accordo è necessario valutare la disponibilità delle parti a rinunciare a qualcosa, soppesando costi e benefici, per giungere alla chiusura della controversia.

Se invece non si raggiunge un accordo, l'utente può richiedere al **Corecom** di decidere sulla controversia, oppure può rivolgersi alla magistratura ordinaria. La possibilità di gestire l'intera procedura attraverso la piattaforma digitale si è rivelata particolarmente importante durante la pandemia. Infatti, anche nei periodi di chiusura degli uffici pubblici e di limitazione nella circolazione



Marianna Sala, presidente del **Corecom** Lombardia e coordinatrice nazionale dei Comitati per le comunicazioni delle Regioni e delle province autonome.

delle persone, il servizio non ha subito rallentamenti. Insomma, anche se poco conosciuto, si tratta di un servizio di estrema utilità, gratuito e che consente, nella maggior parte dei casi, di risolvere le problematiche con gli operatori telefonici in tempi rapidi e, dal punto di vista dell'amministrazione pubblica, con evidenti vantaggi in termini deflattivi rispetto al contenzioso giudiziale.

Prima - Un'altra attività svolta dai **Corecom** è la funzione di monitoraggio dell'emittenza televisiva locale. È ancora un'attività necessaria?

M. Sala - In questo frangente storico tutto si sposta sull'iptv e le emittenti locali sono in sofferenza, i loro →

→ ascolti crollano, schiacciati dalle tv nazionali o dalle piattaforme di streaming. Vent'anni fa era diverso, in assenza di Internet era importante vigilare sulla programmazione al fine di verificare il rispetto della disciplina in materia di tutela dei minori, la disciplina delle comunicazioni commerciali, l'assenza di trasmissioni che incitassero all'odio e al razzismo; ora queste esigenze di tutela del cittadino permangono, ma sono più forti rispetto ai contenuti presenti sul web e sulle piattaforme di condivisione dei video.

Prima - E la par condicio?

M. Sala - Nei periodi elettorali il **Corecom** cura l'istruttoria dei procedimenti, poi la decisione finale spetta ad Agcom. La normativa, a detta di tutti, è superata e da modificare; certo non prende in considerazione Internet e i social, dove crescono vere e proprie bolle informative, ma non sono d'accordo nell'abrogarla: ci vuole un fair play istituzionale, noi dobbiamo vigilare per garantire il pluralismo e continuiamo a farlo.

Prima - Cosa significa avere la delega per gestire il Registro degli operatori (Roc)?

M. Sala - La scelta del legislatore in favore di un unico registro per tutti i soggetti che operano nel settore delle comunicazioni è sicuramente apprezzabile. Il Roc è uno strumento fondamentale per garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari e per consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti concentrazione, la tutela del pluralismo informativo e il rispetto dei limiti previsti per la partecipazione di società estere. Il **Corecom** si occupa delle pratiche relative alla iscrizione, alla variazione e alla cancellazione del registro delle imprese che hanno sede nel proprio ambito territoriale. I compiti di verifica dei bilanci e dei dati relativi alle attività dei soggetti iscritti, nonché l'applicazione delle sanzioni in caso di violazione della relativa normativa, fanno capo all'Autorità.

Prima - Svolgete anche attività non incluse a livello letterale nelle deleghe ricevute?

M. Sala - Il perimetro delle funzioni delegate ha avuto, in alcuni casi, una naturale evoluzione legata allo sviluppo sociale e tecnologico. Ad esempio, la tutela dei minori, pensata inizialmente in termini puramente sanzionatori rispetto alla programmazione televisiva, con l'avvento della società digitale si è sviluppata nella direzione di intraprendere iniziative di educazione rivolte ai ragazzi per un uso responsabile e consapevole della tecnologia e dei nuovi media. In questo campo, i **Corecom** sono 'entrati' nelle scuole organizzando corsi sull'uso responsabile di Internet e sui temi del cyberbullismo. Per quanto riguarda quest'ultimo fenomeno, la competenza a gestire le segnalazioni è del Garante della privacy, ma i **Corecom**, anche attraverso la sottoscrizione di protocolli con il Garante stesso, hanno avviato da tempo una vera e propria campagna pedagogica, volta a promuovere il benessere digitale e a educare gli adolescenti a un uso corretto della Rete.

Prima - Che rapporti avete con il Consiglio nazionale degli utenti e con l'Ordine dei giornalisti?

M. Sala - Non abbiamo rapporti diretti con il Consiglio degli utenti, perché i ruoli sono diversi: il Consiglio esprime pareri e formula proposte su tutte le questioni concernenti la salvaguardia dei diritti e le legittime esigenze dei cittadini, avendo in Agcom il proprio interlocutore di riferimento. Anche con l'Ordine non abbiamo rapporti istituzionalizzati; tuttavia, l'esercizio dell'attività di competenza (si pensi all'applicazione della disciplina normativa in materia di diritto di rettifica a livello locale o alla pubblicazione dei sondaggi sulla stampa) porta inevitabilmente il **Corecom** a interfacciarsi e confrontarsi con l'Ordine. Più in generale, vengono organizzati seminari su temi di comune interesse. Recentemente, ad esempio, si è svolto presso la sede del **consiglio regionale della Lombardia** un convegno sul futuro del ruolo del giornalista nella pubblica amministrazione a partire dalla disciplina normativa contenuta nella legge n. 150/2000.

Interviste di Marco Mele

Che cos'è il Registro degli operatori di comunicazione

La legge istitutiva del 31 luglio 1997 n. 249 individua tra le competenze dell'Agcom la tenuta del Registro unico degli operatori di comunicazione (Roc). Il Roc ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

Le attività relative alla gestione del Registro sono delegate, per le Regioni, ai Comitati regionali per le comunicazioni (**Corecom**) per effetto dell'accordo quadro tra

Agcom e conferenze delle regioni e dei consigli regionali concluso il 4 dicembre 2008 e anche per la successiva sottoscrizione di specifiche convenzioni bilaterali tra l'Autorità e i singoli Comitati che già hanno aderito al processo di delega.

I soggetti tenuti all'iscrizione al Registro sono i seguenti: operatori di rete; fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti); fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato; soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione; imprese concessionarie di pubblicità; imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi; agenzie di stampa a carattere nazionale; editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;

soggetti che esercitano l'editoria elettronica; imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica; operatori economici esercenti l'attività di call center. Tra l'altro, è stato disciplinato l'obbligo di iscrizione al Roc anche delle imprese concessionarie di pubblicità "sul web e altre piattaforme digitali fisse o mobili". L'obbligo di iscrizione al Registro è previsto altresì per le agenzie di stampa che hanno una rilevanza nazionale, distribuendo i propri notiziari, a titolo oneroso, ad almeno un editore a carattere nazionale. Per quanto riguarda l'attività di editoria elettronica, gli editori di quotidiani online sono tenuti a registrare la testata presso la cancelleria del tribunale competente e poi all'iscrizione al Registro.