

■ 2.10. La rilevazione degli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione

Come anticipato nella precedente relazione al Parlamento, l'Autorità, a maggio del 2006, ha adottato un atto di indirizzo sulla rilevazione degli indici di ascolto e di diffusione dei mezzi di comunicazione di massa (delibera n. 85/06/CSP).

Attraverso l'adozione di tale provvedimento, l'Autorità ha inteso, in primo luogo, formulare alcune indicazioni relative all'organizzazione delle società realizzatrici delle indagini, al fine di rendere più efficaci i principi di correttezza, indipendenza e neutralità tecnologica.

Le regole di *governance* dettate nell'atto di indirizzo hanno l'obiettivo di assicurare l'indipendenza e la neutralità delle rilevazioni tramite l'effettivo accesso, alla compagine delle società realizzatrici, di tutti i soggetti che compongono il mercato.

Le stesse società devono poi assicurare l'indipendenza gestionale e metodologica degli organi amministrativi e dei comitati tecnico-scientifici, all'interno dei quali l'Autorità si è riservata di nominare propri rappresentanti.

Sotto il profilo metodologico l'atto di indirizzo ha inteso garantire che le rilevazioni rispondano sempre a criteri universalistici di campionamento rispetto alla popolazione e ai mezzi interessati, affinché le misurazioni tengano conto del grado di penetrazione di ciascun mezzo (a prescindere dalla piattaforma trasmissiva) e delle modalità di fruizione del prodotto.

Il provvedimento prevede, pertanto, la predisposizione di appropriati criteri per la rilevazione degli indici di ascolto televisivi e radiofonici e di diffusione della carta stampata, affinché migliori la qualità della metodologia di ricerca, ferma restando la facoltà dell'Autorità di provvedere a realizzare le rilevazioni necessarie laddove tale ricerca, a seguito delle verifiche effettuate, risulti non rispondente ai criteri dettati dall'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 11 della legge n. 249/1997.

A fini della trasparenza e anche per consentire all'Autorità l'esercizio dell'attività di vigilanza, le società che effettuano la rilevazione di indici di ascolto sono tenute a comunicare alla stessa le indicazioni previste dalla delibera n. 130/06/CSP, di attuazione del citato atto di indirizzo.

In particolare, il provvedimento di attuazione ha disposto che i soggetti realizzatori abbiano l'obbligo di inviare all'Autorità specifici modelli contenenti le informazioni anagrafiche generali, il dettaglio dei soggetti che compongono il Consiglio di amministrazione delle società realizzatrici delle indagini e la composizione degli assetti partecipativi della stessa società rilevatrice e delle eventuali società socie di questa. La delibera dispone, inoltre, che i soggetti realizzatori trasmettano, per ogni indagine effettuata, un documento elettronico e la relativa "nota informativa" ossia note metodologiche che vengono pubblicate all'interno di una specifica sezione del sito web dell'Autorità.

A seguito dell'emanazione delle citate delibere e dell'invio della documentazione da parte di Auditel, alcuni soggetti interessati hanno presentato istanza di accesso ai documenti amministrativi e di partecipazione al procedimento di verifica dell'osservanza, da parte dell'Auditel, delle misure disposte dall'Autorità in materia di indici di ascolto.

In osservanza delle citate disposizioni, Auditel ha adottato misure volte ad assicurare l'adeguamento alle direttive impartite dall'Autorità con l'atto di indirizzo, sia in ordine alla *governance*, che per quanto attiene alla metodologia della ricerca, in un quadro generale orientato a garantire un servizio coerente con il perseguimento dell'interesse pubblico sotteso alla rilevazione degli indici di ascolto.

Sotto il profilo organizzativo, Auditel ha inserito nel proprio statuto la previsione di criteri di equità e parità di condizioni indipendentemente dalla partecipazione degli utilizzatori alla società, prevedendo altresì l'ampliamento della rappresentatività del Consiglio di amministrazione e del Comitato tecnico a nuovi Componenti indicati anche su suggerimento, parere o raccomandazione dell'Autorità, e approvando, infine, la clausola che prevede che gli aumenti di capitale sociale possano essere riservati a terzi.

Sotto il profilo metodologico, il nuovo ciclo di indagini di Auditel (già avviato a partire dal 2006), si caratterizza per una netta separazione tra la ricerca di base e la fase di elaborazione dei dati.

La ricerca di base è condotta dalla società IPSOS attraverso 30.000 interviste rispetto alle precedenti 20.000, suddivisa in nove cicli su base annua (in precedenza la ricerca si svolgeva in due cicli su base annua).

Per il campionamento sono utilizzate le liste elettorali in luogo degli elenchi telefonici. La ricerca di base consente di ottenere informazioni relative alle dotazioni tecnologiche delle famiglie e alle caratteristiche socio-demografiche dei singoli componenti delle stesse, tenendo conto del grado di penetrazione delle nuove piattaforme. L'Auditel, inoltre, accogliendo una precisa richiesta della società Sky, è intervenuta sui criteri di controllo e ponderazione del campione (panel control) per assicurare che la proporzione di individui che utilizzano le nuove tecnologie sia costantemente aggiornata, compatibilmente con i tempi tecnici necessari, con la ricerca di base, monitorando anche il numero di televisori posseduti e le caratteristiche socio-demografiche dei singoli componenti della famiglia.

Le innovazioni introdotte nella fase della ricerca di base sono apparse idonee a garantire una misurazione più aggiornata del tasso di penetrazione delle nuove tecnologie.

In sede di audizione dei soggetti interessati è emersa l'esigenza di valutare la questione degli "errori campionari" dell'indagine Auditel per la stima degli ascolti relativi ai singoli canali satellitari. Le stime dei canali satellitari hanno, infatti, un grado di variabilità molto più elevato rispetto a quelle dei tradizionali canali terrestri analogici.

Tale situazione, peraltro, come si è potuto verificare nel corso del procedimento istruttorio, non deriva da un difetto strutturale dell'impianto di rilevazione dell'indagine Auditel, ma è una caratteristica intrinseca alle rilevazioni campionarie. Si è potuto osservare, infatti, che, con riferimento alla variabilità delle stime di piccole *audience*, qualsiasi indagine campionaria è soggetta alla regola secondo la quale il coefficiente di variazione di una stima è inversamente proporzionale all'ampiezza della stima stessa.

Ossia, stime di fenomeni che si osservano con frequenza bassa nella popolazione, hanno un coefficiente di variazione più elevato rispetto a stime con una frequenza elevata.

Nel caso delle Emittenti satellitari, l'oggettiva "polverizzazione" dei canali tematici, determina una maggiore variabilità del fenomeno. Per limitare questo rischio occorrerebbe aumentare il campione osservato, fino a disporre di numerosità campio-

narie così elevate da risultare difficilmente praticabili, sia da un punto di vista operativo, sia economico con riferimento ai costi dell'indagine.

A conclusione del procedimento istruttorio con la delibera n. 55/07/CSP l'Autorità ha, pertanto, ritenuto necessario raccomandare ad Auditel di fornire agli utenti dei dati di ascolto dei canali satellitari (o di analoghe stime riferite a piccole *audience*) un'informazione adeguata sull'errore campionario e sulla numerosità del campione sulla base del quale sono state elaborate le stime; inoltre, per una maggiore significatività dei dati rilevati, proprio al fine di ridurre la variabilità, è parso opportuno che la società mettesse a disposizione dei soggetti interessati, su loro richiesta, oltre ai dati di ascolto quotidiani, anche quelli aggregati sulla base di differenti periodicità.

Nel provvedimento, ai fini dell'attività di vigilanza e stante il carattere di interesse generale e di raggiungimento di finalità pubbliche dell'attività di rilevazione degli indici di ascolto, è stato stabilito che l'Autorità, avvalendosi della possibilità prevista dall'articolo 12 dello statuto Auditel, avrebbe provveduto, con separato atto, designare propri rappresentanti in seno al Comitato tecnico della società di rilevazione.

■ 2.11. La tutela dei minori

Lo scenario normativo relativo al settore delle comunicazioni ha subito negli ultimi anni significativi cambiamenti che, tra l'altro, appaiono riflettere una maggiore attenzione, da parte del legislatore, al valore della tutela dei minori, inteso quale importante principio del sistema radiotelevisivo.

Relativamente all'anno 2006, la legge 6 febbraio 2006, n. 37 recante "Modifiche all'articolo 10 della legge 3 maggio 2004, n. 112, in materia di tutela dei minori nella programmazione televisiva", se da un lato abolisce il divieto di impiego dei minori di anni quattordici per messaggi pubblicitari e *spot*, dall'altro stabilisce il divieto, già previsto nel Codice di autoregolamentazione TV e minori, di messa in onda di ogni forma di comunicazione pubblicitaria di bevande alcoliche all'interno dei programmi direttamente rivolti ai minori e nelle interruzioni pubblicitarie immediatamente precedenti e successive a tali programmi. E' opportuno sottolineare che la medesima legge prevede l'eliminazione dell'istituto dell'oblazione nei casi di violazione delle norme in materia di tutela dei minori, rendendo, pertanto, più incisive le sanzioni.

Il decreto 27 aprile 2006, n. 218, adottato dal Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del lavoro e delle politiche sociali e il Ministro per le pari opportunità: "Regolamento recante disciplina dell'impiego di minori di anni quattordici in programmi televisivi" ha introdotto ulteriori disposizioni in materia di tutela dei minori. Tale regolamento stabilisce che la partecipazione alle trasmissioni televisive dei minori infraquattordicenni debba avvenire con il massimo rispetto della loro dignità personale, dell'immagine, dell'integrità psicofisica e della privacy, peraltro vietando, di sottoporli ad azioni o situazioni pericolose per la salute psicofisica o eccessivamente gravose, in relazione alle proprie capacità, o violente, di mostrarli, senza motivo, in situazioni pericolose, di far assumere loro, anche per gioco o per finzione, sostanze nocive quali tabacco, bevande alcoliche o stupefacenti, di coinvolgerli in argomenti o immagini di contenuto volgare, licenzioso o violento e di utilizzarli in richieste di denaro o di

elargizioni abusando dei naturali sentimenti degli adulti per i bambini. La norma, infine, estende l'applicabilità delle disposizioni contenute nel Codice di autoregolamentazione TV e minori anche alle emittenti radiofoniche.

E' anche da segnalare che, nel corso del 2006, la Carta di Treviso¹⁶ è stata soggetta a un processo di aggiornamento, resosi necessario al fine di tener conto dei nuovi strumenti tecnologici che caratterizzano il mondo della comunicazione della società attuale e di garantire l'esercizio del diritto all'informazione nel rispetto della riservatezza dei minori.

Con riferimento alle competenze assegnatele, è da evidenziare che l'Autorità ha esercitato le sue funzioni, in materia di tutela dei minori, in diverse aree di interesse. La prima è rappresentata dal lavoro di regolamentazione, lavoro che ha comportato l'espletamento di complesse e articolate attività, anche di consultazione pubblica, e l'introduzione di regole e di linee di indirizzo nel settore delle comunicazioni.

In tale prospettiva, con la delibera n. 55/06/CONS, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 17, comma 4, della legge 31 luglio 2004, n. 112, trasfuso nell'articolo 45, comma 4, del testo unico, ha approvato lo schema di linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo ai sensi dell'articolo 17, comma 4, della legge 31 luglio 2004, n. 112, che è stato sottoposto all'intesa del Ministro delle comunicazioni. Ha, quindi, successivamente accolto, con la delibera n. 481/06/CONS, le osservazioni formulate dal Ministero delle comunicazioni sul citato schema di provvedimento. Infine, visto il formale assenso alla citata delibera n. 481/06/CONS espresso dal Ministro delle comunicazioni ha emanato, con delibera n. 540/06/CONS, le linee guida sul contenuto degli ulteriori obblighi del servizio pubblico generale radiotelevisivo, rafforzando gli obblighi del servizio pubblico a tutela dei minori e ribadendo l'importanza del ruolo svolto dal Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori.

Con la delibera n. 266/06/CONS, recante "Modifiche al regolamento relativo alla radiodiffusione terrestre in tecnica digitale di cui alla delibera n. 435/01/CONS. Disciplina della fase di avvio delle trasmissioni digitali terrestri verso terminali mobili", l'Autorità ha inteso regolamentare la fase di avvio delle trasmissioni digitali terrestri verso terminali mobili, estendendo l'applicabilità delle disposizioni poste a tutela dei minori nel settore radiotelevisivo anche a tutti i servizi audiovisivi e multimediali diffusi in tecnica digitale su frequenze terrestri e destinati alla fruizione del pubblico tramite terminali mobili.

La delibera n. 661/06/CONS recante "Misure di sicurezza in materia di tutela dei minori da implementare sui terminali mobili di videofonia", ha invece introdotto, per gli Operatori di comunicazioni che offrono servizi audiovisivi e multimediali, diffusi in tecnica digitale su frequenze terrestri o su reti di comunicazioni mobili e personali, destinati alla fruizione del pubblico tramite terminali mobili, l'obbligo di fornire agli utenti una modalità/funzione di *parental control* che consenta di inibire stabilmente l'accesso dei minori a contenuti riservati agli adulti o, comunque, nocivi per gli utenti minori.

L'Autorità è anche intervenuta in ordine ai contenuti dei programmi televisivi.

Con riferimento ai programmi di intrattenimento, ha approvato la delibera n. 165/06/CSP, con la quale ha richiamato tutte le emittenti radiotelevisive pubbliche o pri-

¹⁶ La Carta di Treviso è un protocollo firmato il 5 ottobre 1990 dall'Ordine dei giornalisti, Federazione nazionale della stampa italiana e Telefono azzurro con l'intento di disciplinare i rapporti tra informazione e infanzia.

vate nonché i fornitori di contenuti radiotelevisivi a garantire, nei programmi di intrattenimento, l'effettivo rispetto dei diritti fondamentali a garanzia degli utenti, *sub specie* di dignità della persona, armonico sviluppo fisico, psichico e morale dei minori e rispetto dei sentimenti religiosi come articolazione del diritto della personalità individuale.

Relativamente alla programmazione radiotelevisiva in generale, con la delibera n. 23/07/CSP, ha inoltre ribadito il divieto di trasmissione di programmi contenenti scene pornografiche, fornendo linee interpretative e di indirizzo per meglio specificare la natura delle scene e dei programmi che, potendosi qualificare come pornografici, rientrano nei divieti previsti dalla vigente normativa.

La seconda area di interesse è costituita dai rapporti posti in essere dall'Autorità con le Istituzioni e gli organi di settore.

A questo riguardo, il continuo processo di confronto intrapreso con il Consiglio nazionale degli utenti, incardinato presso la stessa Autorità, ha garantito una costante attenzione al tema della tutela dei minori e ha contribuito a rendere più incisivi taluni interventi e attività in materia da parte dell'Autorità (cfr. paragrafo 3.6). Nel corso dell'anno 2006, si sono poi rafforzati i rapporti di collaborazione con il Comitato di applicazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori, rafforzamento che ha avuto significativi riflessi sotto il profilo procedimentale. Da tale punto di vista, sono inoltre da evidenziare le collaborazioni con la Polizia postale e delle comunicazioni, la Guardia di Finanza e il Ministero delle comunicazioni, organi che hanno concorso all'efficacia dell'intervento dell'Autorità anche in tale delicato settore (cfr. paragrafo 3.7). Si sono, infine, ampliate le possibilità di intervento a livello locale, anche in materia di tutela dei minori, grazie al lavoro posto in essere dai Co.re.com.

In tale ambito, l'Autorità ha peraltro provveduto, nel corso del 2006, a realizzare giornate di studio e aggiornamento rivolte al personale dei Co.re.com su temi attinenti il monitoraggio televisivo, con particolare riferimento alla tutela dei minori (cfr. paragrafo 3.4).

Il terzo ambito di attività è rappresentato dallo svolgimento del lavoro di vigilanza e sanzionatorio nel settore delle garanzie dell'utenza. L'implementazione, a decorrere dal 1° febbraio 2006, della nuova struttura organizzativa dell'Autorità, ha favorito un migliore coordinamento delle attività realizzate anche in materia di tutela dei minori. Nello specifico, le attività di vigilanza, ivi compreso il monitoraggio dei programmi televisivi, e quelle di natura regolamentare, nonché procedimentale sono svolte dalla medesima struttura organizzativa (Direzione contenuti audiovisivi e multimediali).

Nel periodo in esame (compreso tra il mese di maggio 2006 e il mese di aprile 2007), sono stati conclusi 52 procedimenti che hanno dato vita ai seguenti provvedimenti:

- 37 ordinanze ingiunzioni, di cui:
 - 1 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 (tutela minori) e 20 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lett. b) del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 (tutela utenti);
tali 21 provvedimenti di ordinanza-ingiunzione hanno stabilito l'erogazione delle seguenti sanzioni:
 - 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 100.000,00 (delibera n. 175/06/CSP, emittente Canale 5);
 - 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 25.000,00 (delibera n. 27/07CSP, emittente Retecapri);

- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 15.000,00 (delibera n. 14/07/CSP, emittente Retecapri);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 7.224,00 (delibera n. 56/07/CSP, emittente Tele A+);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 5.164,00 (delibera n. 104/06/CSP, emittente Radioradio);
- 2 sanzioni amministrative di importo pari a euro 4.500,00 (delibera n. 8/07/CSP, emittente Teleradio del Mediterraneo, n. 25/07/CSP, emittente Videomed);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 3.500,00 (delibera n. 26/07/CSP, emittente LA 9);
- 11 sanzioni amministrative di importo pari a euro 3.000,00 (delibere n. 121/06/CSP, emittente Retesole, n. 122/06/CSP, emittente Gold, n. 123/06/CSP emittente Primarete Lombardia, n. 172/06/CSP, emittente TVR Voxson, n. 3/07/CSP, emittente T9, n. 6/07/CSP, emittente Telemed, n. 12/07/CSP, emittente TV9 Toscana, n. 13/07/CSP, emittente Canale 23, n. 17/07/CSP, emittente Telemed 2, n. 24/07/CSP, emittente LA 8, n. 28/07/CSP, emittente TVR Voxson);
- 2 sanzioni amministrative di importo pari a euro 516,00 (delibere n. 58/07/CSP, emittente Gold, n. 59/07/CSP, emittente Antenna 3);
- 1 per la violazione dell'articolo 15, comma 11, della legge 6 agosto 1990, n. 223, come trasfuso nell'articolo 34, comma 1, del testo unico;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 5.000,00 (delibera n. 145/06/CSP, emittente Teletna);
- 1 per la violazione dell'articolo 15, comma 13, della legge 6 agosto 1990 n. 223, come trasfuso nell'articolo 34, comma 2, del testo unico;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 5.000,00 (delibera n. 146/06/CSP, emittente Videobergamo);
- 1 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 in combinato disposto con l'articolo 34 comma 3 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 100.000,00 (delibera n. 177/06/CSP, emittente Rai Due);
- 4 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e del Codice di autoregolamentazione TV e minori in combinato disposto con l'articolo 34 comma 3 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 200.000,00 (delibera n. 128/06/CSP, emittente RAI 1);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 25.000,00 – (delibera n. 167/06/CSP, emittente Italia 1);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 25.000,00 – (delibera n. 53/07/CSP, emittente Sportitalia);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 75.000,00 – (delibera n. 90/06/CSP, emittente Rai Due);

- 4 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e del Codice di autoregolamentazione TV e minori in combinato disposto con l'articolo 34 commi 3 e 4 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 100.000,00 – (delibera n. 126/06/CSP, emittente LA 7);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 100.000,00 – (delibera n. 127/06/CSP, emittente RAI 2);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 50.000,00 – (delibera n. 143/06/CSP, emittente Italia 1);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 50.000,00 – (delibera n. 144/06/CSP, emittente Canale Cinque);
- 2 per la violazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori come disposto dall'articolo 34 commi 3 e 4 del Decreto Legislativo 31 luglio 2005, n. 177;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 7.500,00 (delibera n. 147/06/CSP, emittente Retesole);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 15.000,00 (delibera n. 4/07/CSP, emittente Telemondo);
- 1 per la violazione dell'articolo 10, comma 3, della legge 3 maggio 2004, n. 112;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 25.000,00 (delibera n. 124/06/CSP, emittente Retequattro);
- 2 per la violazione dell'articolo 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996, n. 650;
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 10.000,00 (delibera n. 406/06/CONS, emittente Canale Zero Amici Tv);
- 1 sanzione amministrativa di importo pari a euro 15.000,00 (delibera n. 474/06/CONS, emittente Vip Tv);
- 4 archiviazioni per intervenuta oblazione per violazione dell'articolo 15, comma 10, della legge 6 agosto 1990, n. 223 come trasfuso nell'articolo 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 - (oblazione pari a euro 1.032,00);
- 1 archiviazione per intervenuta oblazione per violazione dell'articolo 15, comma 10, della legge 6 agosto 1990, n. 223 come trasfuso negli articoli 3 e 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 - (oblazione pari a euro 1.032,00);
- 2 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'articolo 15, comma 10, della legge 6 agosto 1990, n. 223 come trasfuso nell'articolo 4, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 - (tutela utenti);
- 1 archiviazione nel merito per presunta violazione dell'articolo 15 comma 10 della legge 6 agosto 1990, n. 223 come trasfuso nell'articolo 4, comma 1, lett. b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 - (tutela minori);
- 2 archiviazioni nel merito per presunta violazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori come disposto dall'articolo 34 comma 3 del decreto legislativo

vo 31 luglio 2005, n. 177;

- 1 archiviazione nel merito per presunta violazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori come disposto dall'articolo 34 commi 3 e 4 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;

- 1 archiviazione nel merito per presunta violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e del Codice di autoregolamentazione TV e minori in combinato disposto con l'articolo 34 comma 3 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177;

- 1 archiviazione nel merito per presunta violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e del Codice di autoregolamentazione tv e minori in combinato disposto con l'articolo 34, commi 3 e 4, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e Codice di autoregolamentazione TV e minori;

- 2 archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'articolo 15, comma 13, della legge 6 agosto 1990, n. 223 come trasfuso nell'articolo 34, comma 2, del testo unico.

Dall'esame delle segnalazioni, relative a presunte violazioni alle disposizioni a tutela dei minori, sono stati, altresì, adottati:

- 25 atti di contestazione, di cui:
 - 12 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del testo unico;
 - 1 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del testo unico e art. 1, comma 1, lettera b), legge 6 febbraio 2006 n. 37;
 - 4 per la violazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'articolo 4, comma 1, lettera b) del testo unico in combinato disposto con l'articolo 34, comma 3, dello stesso;
 - 1 per la violazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori e degli articoli 3 e 4, comma 1, lettera b) del testo unico in combinato disposto con l'articolo 34, comma 3, dello stesso;
 - 1 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b), del testo unico in combinato disposto con l'articolo 34, comma 3, dello stesso;
 - 3 per la violazione del Codice di autoregolamentazione TV e minori e dell'articolo 4, comma 1, lettera b), del testo unico in combinato disposto con l'articolo 34, commi 3 e 4, del testo unico;
 - 1 per la violazione Codice di autoregolamentazione TV e minori come disposto dall'articolo 34, commi 3 e 4, del testo unico;
 - 1 per la violazione dell'articolo 4, comma 1, lettera b), del testo unico, del Codice di autoregolamentazione TV e minori in combinato disposto con l'articolo 34, comma 3, dello stesso;
 - 1 per la violazione dell'articolo 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996, n. 650;
- 30 atti di archiviazione in via amministrativa.

■ 2.12. Il Registro degli Operatori Di Comunicazione

Nel corso del 2006, sono stati ulteriormente potenziati gli strumenti gestionali preposti allo svolgimento dell'attività inerente il Registro Operatori di Comunicazione (ROC). E' stata focalizzata l'attenzione sull'ottimizzazione dei contenuti e sull'accessibilità alla sezione dedicata al ROC del sito Internet dell'Autorità (cfr. paragrafo 4.6). Ciò, in associazione al servizio di *call-center*, fornito permanentemente nell'arco di tutta la giornata lavorativa a supporto delle esigenze dell'utenza, costituisce un integrato sistema informativo multimediale, tipicamente orientato verso le esigenze degli operatori, caratterizzate da un approccio dinamico, agevole ed efficace.

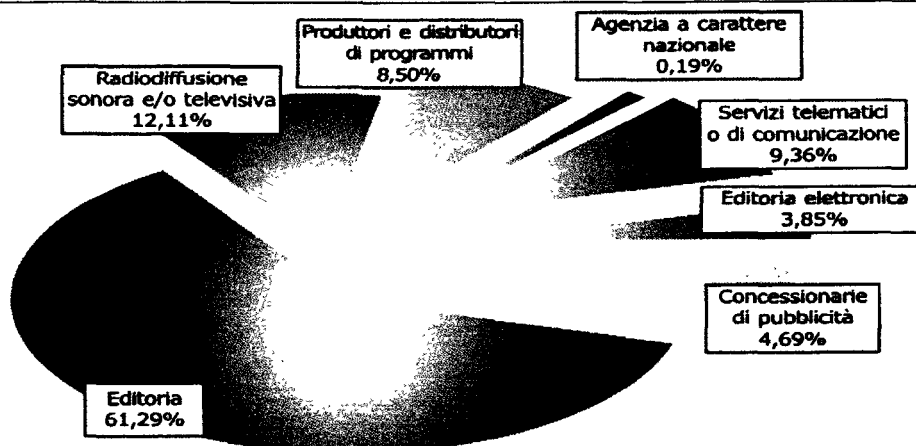
L'organico flusso di informazioni veicolato ha permesso di disporre di tutte le informazioni per la corretta formalizzazione della documentazione necessaria a completare la domanda di iscrizione al ROC, con una drastica riduzione della tempistica legata all'*iter* amministrativo precedentemente rilevata.

Allo stato attuale, non considerando i casi per i quali si rende necessario richiedere integrazioni o rettifiche della documentazione trasmessa, il procedimento d'iscrizione al ROC si completa ben prima dei 60 giorni previsti dall'articolo 19 della delibera n. 236/01/CONS recante "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta de Registro degli Operatori di Comunicazione".

Per quanto concerne il numero di operatori iscritti al ROC, ad oggi, risultano iscritte 15.230 imprese, con un incremento, rispetto all'anno precedente, di oltre il 10%.

La figura 2.2 descrive la suddivisione, per attività, delle imprese iscritte al Registro.

■ **Figura 2.2.** Imprese iscritte al ROC per attività (%)



Fonte: elaborazioni Autorità

Come si può notare, la maggior parte degli operatori iscritti è rappresentata dalle imprese operanti nel settore dell'editoria che costituiscono il 61,3% del totale, valore che subisce, tuttavia, una riduzione percentuale rispetto agli anni precedenti in consi-

derazione del fatto che la percentuale dei fornitori di servizi telematici e di telecomunicazione iscritti al ROC passa dal 6,75% al 9,4%.

Il maggior incremento è, quindi, rappresentato, anche nel 2006, dal numero di richieste di iscrizione al ROC da parte di imprese che offrono servizi telematici e di telecomunicazione. In termini numerici, in meno di due anni si è passati da 200 a 1.443 operatori iscritti al Registro.

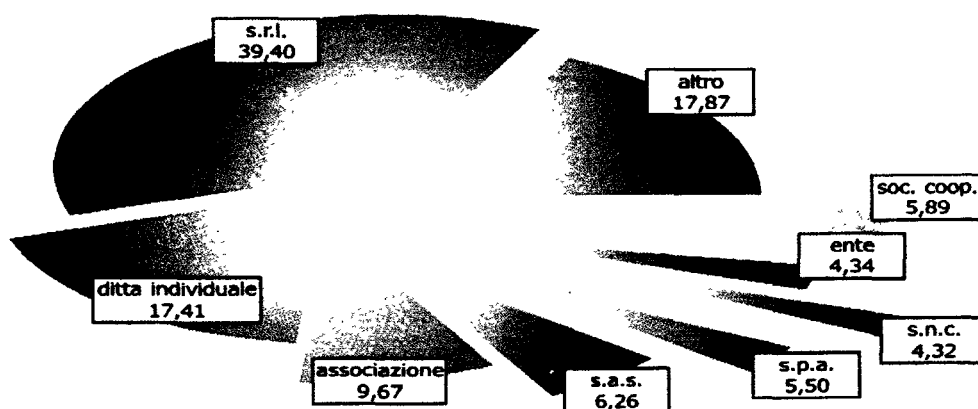
La maggior parte di essi è costituita da ditte individuali gestite in larga parte da cittadini extracomunitari operanti nei settori dei *phone center* e degli *Internet point*. Tale notevole incremento conferma l'efficacia dell'attività amministrativa svolta.

Rimangono, viceversa, tendenzialmente in linea con il 2005, i valori percentuali riguardanti:

- i. le imprese radiotelevisive (12,11% contro il 12,5% dell'anno precedente);
- ii. le concessionarie di pubblicità (4,69% contro il 4,8%);
- iii. i produttori e distributori di programmi (8,50% contro l'8,4%);
- iv. le imprese operanti nel settore dell'editoria elettronica (3,85% contro il 3,4%).

La figura 2.3 illustra la suddivisione, per natura giuridica, delle imprese iscritte al Registro.

Figura 2.3. Imprese iscritte al ROC per natura giuridica (%)



Fonte: elaborazioni Autorità

Rispetto allo scorso anno, si evince un deciso incremento di forme societarie quali le ditte individuali (+ 3%) e le società a responsabilità limitata (+ 3,7%) mentre diminuiscono lievemente (- 0,9 %) i soggetti la cui natura giuridica non è riconducibile alle tipologie disciplinate dall'ordinamento giuridico italiano, classificati come "altro".

Nel corso del 2006 si è proceduto, ai sensi del decreto del Ministero della giustizia 31 ottobre 2006, a introdurre una nuova procedura finalizzata a iscrivere al ROC i soggetti che esercitano siti Internet destinati all'inserimento degli avvisi di vendita, di cui all'articolo n. 490 del Codice di procedura civile, nell'ambito delle aste giudiziarie.

Sono state, inoltre, rilasciate al Dipartimento per l'informazione e l'editoria, presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, circa 400 attestazioni di regolarità, finalizzate all'accesso degli editori alle provvidenze, ovvero alle varie forme di benefici previsti dalla normativa in materia di editoria, nonché oltre 300 attestazioni di regolare iscrizione al ROC.

Un cenno particolare merita l'istituzione del Catasto nazionale delle frequenze radiotelevisive effettuata dall'Autorità con la delibera n. 502/06/CONS, con la quale è stato adottato il regolamento per l'istituzione della sezione speciale del Registro degli operatori di Comunicazione relativa alle infrastrutture di diffusione site nel territorio nazionale (cfr. paragrafi 2.13 e 3.3).

Tale attività, finalizzata a semplificare, velocizzare e razionalizzare le operazioni di transizione dal sistema di trasmissione analogico a quello digitale, ha portato alla realizzazione di un apposito *database* nel quale sono state attualmente inserite le circa 600 imprese radiotelevisive a carattere nazionale e locale operanti in Italia, nonché gli oltre 24.000 impianti di radiodiffusione gestiti, con le relative specifiche tecniche (potenza, diagrammi di irradiazione, caratteristiche dei pannelli, ecc.) redatte in conformità agli *standard* internazionali.

Per quanto attiene alla Informativa Economica di Sistema (IES), si è proceduto ad assicurare assistenza giuridica e procedimentale agli operatori tenuti, ai sensi della delibera n. 129/03/CONS, alla trasmissione telematica.

Infine, su richiesta avanzata dalle Poste Italiane si è proceduto a verificare la regolarità dell'iscrizione al Registro degli operatori di Comunicazione di 50 soggetti beneficiari delle riduzioni tariffarie previste dal decreto legge 24 dicembre 2003, n. 353 convertito in legge 27 febbraio 2004, n. 46.

■ 2.13. L'attività ispettiva

Dal 1° febbraio 2006, data di istituzione, in seno all'Autorità, del Servizio ispettivo e registro e dalla successiva deliberazione del 2 febbraio 2006 (delibera n. 63/06/CONS) concernente le "Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità", l'Autorità ha avviato numerose verifiche riguardanti, principalmente:

- i. gli adempimenti di Telecom Italia in materia di attuazione degli obblighi di trasparenza sulle reti, in particolare, relativamente all'accesso locale, su richiesta della Commissione europea;
- ii. le politiche commerciali, i canali di vendita dei servizi e di gestione del rapporto con la clientela, nonché le procedure interne poste in essere dalle società di telecomunicazione Telecom Italia, Wind, Elinet, Eritel, Fastweb, al fine, soprattutto, di fronteggiare e contenere il fenomeno dell'attivazione di servizi non richiesti da parte dell'utenza;
- iii. la tempestività e l'efficacia dell'attività posta in essere dagli Operatori di telecomunicazione finalizzata a ristabilire, in caso di accertata attivazione di servizi non richiesti, le condizioni contrattuali iniziali, con conseguente ristoro all'utenza degli eventuali costi impropriamente sostenuti;

iv. le modalità di utilizzo delle banche dati informatiche o cartacee in possesso di Telecom Italia, nonché il presunto, illegittimo uso di dati o informazioni disponibili presso la divisione *wholesale* e la direzione tecnica della Società al fine di porre in essere attività finalizzate a riconquistare clienti passati a Operatori concorrenti (cd. pratiche di *win-back*);

v. le modalità di addebito, da parte di Telecom Italia, delle telefonate in particolare quelle verso codici 892, 899, 709, 144, 166 e verso numerazioni satellitari internazionali, le relative modalità di accertamento della regolarità degli addebiti in bolletta, nonché il corretto funzionamento del centro antifrodi di Bologna.

Nel seguito, si riporta una sintesi delle attività ispettive effettuate, anche con l'ausilio della Polizia Postale e delle Comunicazioni e con il Nucleo Speciale della Guardia di Finanza (cfr. paragrafo 3.7), nei riguardi di operatori di telecomunicazione nel periodo che va dal mese di marzo 2006 al mese di maggio 2007.

Tabella 2.20. Attività ispettive (marzo 2006- maggio 2007)

Operatori	Motivazione	n. ispezioni effettuate	sedi accesso ispezioni
Telecom	Verifica operazioni Win - Back	6	Milano Roma Napoli
Telecom	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	14	Milano Bologna Roma
Wind	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	8	Milano
Fastweb	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	3	Milano
Vodafone	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	6	Milano
H3G	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	3	Milano Roma
Tiscali	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	3	Cagliari
Elitel	Verifica servizi non richiesti politiche commerciali e canali di vendita Reclami utenti	6	Milano
Totale segnalazioni verificate: 1.166			

Fonte: Autorità

Inoltre, l'Autorità, nell'ambito dello svolgimento dell'attività ispettiva, ha effettuato una serie di attività di sopralluogo tecnico in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera n. 502/06/CONS che ha istituito la Sezione speciale del Registro degli Operatori di Comunicazione relativa alle infrastrutture di diffusione radiotelevisiva site nel territorio nazionale di cui all'articolo 31 della delibera n. 236/01/CONS.

Tali verifiche hanno riguardato, in una prima fase, impianti di radiodiffusione televisiva dislocati in prossimità delle zone di confine.

Ulteriori sopralluoghi sono stati programmati sull'intero territorio nazionale in collaborazione con il Ministero delle comunicazioni e con la Sezione Speciale di Polizia delle Comunicazioni presso l'Autorità.

Tale attività è finalizzata, sia a evidenziare incongruenze non immediatamente rilevabili, sia a fornire, attraverso l'ausilio di avanzati strumenti di calcolo, una più corretta situazione della copertura geografica. Inoltre, attraverso il ricorso a elaborazioni particolarmente sofisticate sui dati tecnici forniti dagli Operatori, si potranno conoscere, con esattezza, le caratteristiche tecniche degli impianti in ogni loro dettaglio, allo scopo di pianificare le operazioni di transizione al sistema di diffusione digitale.

■ 2.14. I rapporti con i consumatori e gli utenti

L'Autorità, in qualità di Autorità di garanzia, ha come missione fondamentale la tutela dell'utenza e dei consumatori, con riferimento ai servizi forniti dagli operatori di comunicazione elettronica, per assolvere alla quale interviene sui due diversi versanti del complesso dei rapporti che regolano il settore: il sistema dei rapporti fra gli operatori e quello fra questi e gli utenti.

Mentre il rapporto fra operatori si sostanzia in un confronto fra pari (che circoscrive alla regolazione asimmetrica gli squilibri di forza in campo fra operatori con notevole forza di mercato e gli altri), il rapporto fra Gestori e utenti si presenta sempre oggettivamente squilibrato in favore dei primi; la forza economica, la detenzione delle informazioni e la capacità di sostenere il contenzioso, infatti, sono decisamente a favore degli operatori.

Conseguentemente il successo dell'azione dell'Autorità nell'ambito della tutela degli utenti, sia nel perseguire l'interesse pubblico, sia nella soluzione dei singoli problemi, si misura nella sua capacità di poter comunicare e rispondere alle istanze dei cittadini, nonché nella rapidità e nell'efficacia degli interventi di vigilanza sul mercato.

Nel periodo di riferimento, l'Autorità, attraverso la Direzione tutela dei consumatori, istituita a tale scopo nel 2006, ha intrapreso molteplici iniziative e svolto una serie di attività, volte a offrire un elevato livello di protezione ai consumatori, nonché a favorire un effettivo esercizio dei loro diritti. Ciò alla luce dei rilevanti cambiamenti normativi e regolamentari intervenuti, in materia di consumo, nell'ultimo biennio, quali il Codice del consumo, il decreto legislativo n. 206/05, e la legge n. 40/2007, cosiddetta "legge Bersani" (cfr. paragrafo 1.2.6).

Il proliferare di servizi diversi da quelli di base ha aperto il varco a nuove fattispecie di frodi e abusi, tra i quali sono ricorrenti quelli messi in atto nell'offerta di servizi a sovrapprezzo. In particolare, resta consistente il numero delle attivazioni di servizi non richiesti, sebbene a oggi notevolmente ridotto, grazie alle costanti attività di monitoraggio e sanzione attuate dall'Autorità.

Con riguardo all'attività sanzionatoria svolta dal mese di maggio 2006 al mese di aprile 2007, l'Autorità ha concluso 47 procedimenti sanzionatori; uno solo è sospeso

in attesa di pronuncia del Consiglio di Stato. Tra i procedimenti definiti, 15 si sono conclusi con l'adozione di provvedimenti di ordinanza-ingiunzione, 15 hanno condotto all'archiviazione per pagamento in misura ridotta, 17 sono stati archiviati nel merito. Le fattispecie concrete esaminate sono 117 e il totale degli importi corrisposti a seguito di ordinanza-ingiunzione o di pagamento in misura ridotta è pari a 2.153.712 euro (tabella 2.21).

Il maggior numero di procedimenti sanzionatori ha avuto a oggetto violazioni degli obblighi informativi, a carico degli operatori, sulla tariffazione dei servizi a sovrapprezzo, così come disciplinati dalla delibera n. 9/03/CIR. Gli esiti dell'attività sanzionatoria rivelano che, l'informazione sul rapporto tra tariffa applicabile e tipologia di numerazione accessibile risulta rilasciata ai consumatori secondo modalità incomplete, poco corrette e poco chiare.

Tabella 2.21. Sintesi procedimenti sanzionatori e relativi provvedimenti adottati
(dal mese di maggio 2006 al mese di aprile 2007)

Numero	Importi versati (Euro)	Fattispecie concrete
Ordinanze-ingiunzione	15 975.766	57
Archiviazioni per pagamento in misura ridotta	15 1.177.946	32
Archiviazioni nel merito	17 X	18
Totale	48 2.153.712	117

Fonte: Autorità

Un ulteriore profilo di criticità ricorrente nell'attività sanzionatoria inerisce alle attivazioni e disattivazioni di contratti e/o servizi non richiesti e ai conseguenti obblighi di ripristino e indennizzo facenti capo agli operatori. In questo ambito sono frequenti due problematiche connesse all'attivazione della prestazione di *Carrier Preselection* (CPS), quali:

i. la gestione degli ordini per l'attivazione della prestazione di CPS sulle linee degli abbonati che comunicano indirettamente la richiesta, così come disciplinata dalla delibera n. 4/00/CIR articolo 3;

ii. le modalità per comunicare e registrare la volontà contrattuale dell'abbonato di modificare, tramite l'attivazione della CPS, il rapporto in essere con l'Operatore di accesso, così come regolate dall'articolo 3 dell'allegato A della delibera n. 3/CIR/99.

Va evidenziato che le disfunzioni e i ritardi nella lavorazione degli ordinativi e nella registrazione e trasmissione della *voluntas variandi* dell'abbonato, in quanto ostacolano la possibilità di scelta del consumatore, oltre a creare disagi negli utenti finali, fungono da deterrente allo sviluppo della concorrenza.

Ulteriori infrazioni si riscontrano nei seguenti ambiti:

i. gli obblighi informativi imposti agli operatori in merito ai servizi di informazione abbonati (delibera n. 15/04/CIR);

ii. le modalità di variazione delle condizioni contrattuali di abbonamenti e servizi prepagati;

iii. la violazione di obblighi di comunicazione di dati richiesti dall'Autorità.

Al fine di assicurare un'adeguata efficacia delle norme sanzionatorie presenti nel Codice delle comunicazioni elettroniche, onde preservarne la funzione deterrente,

l'Autorità ha segnalato al Governo l'esigenza di un intervento legislativo a modifica dell'articolo 98 del decreto legislativo n. 259/2003.

Tale istanza è stata recepita nel decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria, poi convertito nella legge 4 novembre 2006 n. 286, che ha decuplicato l'importo delle sanzioni pecuniarie stabilite della suddetta norma e, con l'aggiunta del comma 17bis, ha escluso l'applicabilità dell'istituto del pagamento in misura ridotta della sanzione, di cui all'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per i procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità (cfr. paragrafo 1.2.6).

Attività risolutiva di controversie

Per quanto inerisce l'attività risolutiva di controversie, disciplinata dal regolamento approvato con delibera n. 182/02/CONS, come modificato dalle delibere n. 307/03/CONS e 137/06/CONS, sono state ricevute più di 600 istanze per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi degli articoli 3 e 6 del medesimo regolamento, per le quali sono state fornite informazioni e delucidazioni ai consumatori. In particolare, si è indicato il Co.re.com. territorialmente competente oppure, ove quest'ultimo non risultasse ancora attivo, altro Organismo non giurisdizionale di risoluzione delle controversie territorialmente competente in materia di consumo, che rispettasse i principi sanciti dalla raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Le istanze di deferimento delle controversie presentate all'Autorità, ai sensi dell'articolo 13 della citata delibera n. 182/02/CONS, sono state 388, di queste, 96 si sono concluse con una decisione adottata dall'Autorità e 141 con il raggiungimento di un accordo transattivo in sede di udienza di discussione o prima della medesima, con conseguente rinuncia dell'istante al prosieguo del procedimento (Tabella 2.22).

Tabella 2.22. Attività di risoluzione extragiudiziale di controversie

CONCLUDE (in udienza di discussione/accordo prima dell'udienza, rinuncia)						
2006	PERVENUTE	CONVOCATO	CONVOCATO	CONVOCATO	CONVOCATO	CONVOCATO
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONVOCATO						
CONV						

* controversie concluse nel 2006 (riferite a istanze presentate nel 2006 o precedentemente)

** controversie concluse nel 2007 (riferite a istanze presentate nel 2007 o precedentemente)

Fonte: Autorità

Le richieste di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio, pervenute ai sensi dell'articolo 5 del regolamento su menzionato, sono state, invece, circa 800. Anche in questo caso, dove previsto, sono stati attivati i Co.re.com. territorialmente competenti. Nella quasi totalità dei casi c'è stato l'adeguamento spontaneo dell'operatore a seguito della richiesta; solo in 22 casi l'Autorità medesima ha proceduto ad adottare il provvedimento temporaneo. In un solo caso, infine, si è riscontrata la mancata ottemperanza al provvedimento dell'Autorità, con conseguente apertura di un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/1997.

Analogamente, è stato avviato, un procedimento sanzionatorio per mancata ottemperanza a un provvedimento temporaneo adottato dal Co.re.com. Emilia Romagna, conclusosi con una delibera di archiviazione per intervenuta oblazione.

L'Autorità ha, inoltre, varato una modifica del regolamento n. 182/02/CONS, che ha portato all'approvazione, il 19 aprile 2007, della delibera n. 173/07/CONS, recante il nuovo regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica.

Frutto di un proficuo confronto con tutti i soggetti coinvolti (Co.re.com., Consiglio nazionale utenti, associazioni di consumatori, operatori) il nuovo regolamento, oltre a tener conto del mutato quadro normativo e regolamentare, mira a risolvere le criticità emerse nell'applicazione, negli anni passati, della delibera n. 182/02/CONS.

In particolare, è stata inserita una serie di norme volta a snellire lo svolgimento del procedimento, impedendo tecniche dilatorie e favorendo lo sviluppo di procedure conciliative improntate alla celerità.

L'offerta di fori di conciliazione è stata, poi, allargata anche alle procedure paritetiche che vedono la partecipazione delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, assicurando, così, una copertura ancor più capillare del territorio, a beneficio degli utenti.

Inoltre, sono state semplificate le modalità per la presentazione dell'istanza e lo scambio di comunicazioni, nonché la forma per la procura a rappresentare le parti in udienza; si è provveduto a dare certezza ai tempi della procedura e a porre precisi limiti alla facoltà degli operatori di sospendere il servizio in caso di addebiti contestati.

Infine, sempre in ottica di avvicinamento ai cittadini e sulla scorta degli ottimi risultati conseguiti col decentramento anche della potestà di adottare provvedimenti temporanei, è stata prevista la delega ai Co.re.com. anche dell'attività di definizione delle controversie con atto vincolante.

Principali delibere approvate in seguito alle criticità rilevate nell'espletamento dell'attività sanzionatoria, risolutiva di controversie e ricognitiva di segnalazioni

In relazione alle numerose problematiche relative ai servizi a tariffazione specifica, come ad esempio i cosiddetti servizi *audiotex*, l'Autorità, ha avviato un procedimento (delibera n. 660/06/CONS) in materia di trasparenza della bolletta telefonica e di blocco selettivo di chiamata. L'obiettivo è quello di rafforzare la tutela dell'utenza attraverso misure specifiche, quali la modalità di fatturazione separata, che distingue chiaramente tra i servizi di telefonia e i servizi a sovrapprezzo. La norma si ripropone, inol-