

BOLLETTINO UFFICIALE DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

BULLETIN OFFICIEL DE LA RÉGION AUTONOME VALLÉE D'AOSTE



Région Autonome
Vallée d'Aoste
Regione Autonoma
Valle d'Aosta

Aosta, 4 maggio 2021

Aoste, le 4 mai 2021

DIREZIONE, REDAZIONE E AMMINISTRAZIONE:
Presidenza della Regione – Affari legislativi e aiuti di Stato
Bollettino Ufficiale, Piazza Deffeyes, 1 – 11100 AOSTA
Tel. (0165) 273305 - E-mail: bur@regione.vda.it
PEC: legislativo_legale@pec.regione.vda.it
Direttore responsabile: Dott.ssa Roberta Quattrocchio
Autorizzazione del Tribunale di Aosta n. 5/77 del 19.04.1977

DIRECTION, RÉDACTION ET ADMINISTRATION:
Présidence de la Région – Affaires législatives et aides d'État
Bulletin Officiel, 1 place Deffeyes – 11100 AOSTE
Tél. (0165) 273305 - E-mail: bur@regione.vda.it
PEC: legislativo_legale@pec.regione.vda.it
Directeur responsable : M.me Roberta Quattrocchio
Autorisation du Tribunal d'Aoste n° 5/77 du 19.04.1977

AVVISO

A partire dal 1° gennaio 2011 il Bollettino Ufficiale della Regione Valle d'Aosta è pubblicato esclusivamente in forma digitale. L'accesso ai fascicoli del BUR, disponibili sul sito Internet della Regione <http://www.regione.vda.it>, è libero, gratuito e senza limiti di tempo.

AVIS

À compter du 1^{er} janvier 2011, le Bulletin officiel de la Région autonome Vallée d'Aoste est exclusivement publié en format numérique. L'accès aux bulletins disponibles sur le site internet de la Région <http://www.regione.vda.it> est libre, gratuit et sans limitation de temps.

SOMMARIO

INDICE CRONOLOGICO da pag. 2 a pag. 2

PARTE SECONDA

Avvisi e comunicati 3

SOMMAIRE

INDEX CHRONOLOGIQUE de la page 2 à la page 2

DEUXIÈME PARTIE

Avis et communiqués 3

INDICE CRONOLOGICO

INDEX CHRONOLOGIQUE

PARTE SECONDA

DEUXIÈME PARTIE

AVVISI E COMUNICATI

AVIS ET COMMUNIQUÉS

CORECOM Valle d'Aosta. Relazione annuale 2020.

CORECOM Vallée d'Aoste. Rapport annuel 2020.

Approvata in data 22 marzo 2021.

Approuvé le 22 mars 2021.

pag. 3

page 3

TESTO UFFICIALE
TEXTE OFFICIEL

PARTE SECONDA

AVVISI E COMUNICATI

CORECOM Valle d'Aosta. Relazione annuale 2020.

Approvata in data 22 marzo 2021.

Premessa

Capitolo 1 Funzioni proprie

Capitolo 2 Gruppo nazionale CoReCom di lavoro
"Tutela delle minoranze linguistiche"

Capitolo 3 Funzioni delegate

Capitolo 4 La par condicio

Capitolo 5 Statistica

Capitolo 6 Attività del Coordinamento nazionale CoReCom
Tavolo Tecnico Dirigenti/Segretari CoReCom

Capitolo 7 Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26

CORECOM VALLE D'AOSTA

Presidente

Pier Paolo CIVELLI

Componenti:

Claudio DALLE

Daniele GENCO

Federico MOLINO

Beatrice MOSCA

Responsabile Struttura operativa

Francesco CIAVATTONE

Castello di Montfleury

Via Piccolo San Bernardo, 39 - 11100 AOSTA (I)

Segreteria Comitato e Struttura operativa

Tel. (+39) 0165-52.62.88

Sportello Conciliazioni/Definizioni

Tel. (+39) 0165-52.62.93/52.62.94

www.corecomvda.it

PEC: corecomvda@legalmail.it

Premessa

Pier Paolo CIVELLI

Presidente del CoReCom Valle d'Aosta

L'anno di riferimento della presente relazione è stato fortemente condizionato dagli effetti dell'emergenza dovuta al Covid-19. L'attività del CoReCom Valle d'Aosta ha dovuto

DEUXIÈME PARTIE

AVIS ET COMMUNIQUÉS

CORECOM Vallée d'Aoste. Rapport annuel 2020.

Approuvé le 22 mars 2021.

Préambule

Chapitre premier Fonctions propres

Chapitre 2 Groupe de travail CoReCom sur la protection des minorités linguistiques

Chapitre 3 Activités déléguées

Chapitre 4 Par condicio

Chapitre 5 Statistiques

Chapitre 6 Activités de la Coordination nationale

Chapitre 7 Loi régionale n° 26 du 4 septembre 2001

CORECOM VALLÉE D'AOSTE

Président

Pier Paolo CIVELLI

Membres:

Claudio DALLE

Daniele GENCO

Federico MOLINO

Beatrice MOSCA

Responsable de la structure opérationnelle

Francesco CIAVATTONE

Château de Montfleury

39, rue du Petit-Saint-Bernard – 11100 AOSTE - I

Secrétariat du Comité et Structure opérationnelle

Tél. (+39) 0165 526288

Guichet de conciliations et de règlement

Tél. (+39) 0165 526293 / 526294

www.corecomvda.it

PEC : corecomvda@legalmail.it

Préambule

Pier Paolo CIVELLI,

président du CoReCom Vallée d'Aoste

L'année à laquelle le présent rapport fait référence a été fortement conditionnée par les conséquences de l'urgence COVID-19 et le CoReCom Vallée d'Aoste a dû, dans l'exer-

rapidamente adeguarsi alle limitazioni e alle norme di prevenzione imposte dalle regole di prevenzione sanitaria, come d'altronde il resto dell'amministrazione pubblica regionale.

Va subito sottolineato che il CoReCom non ha mai chiuso i battenti, ma ha anzi rafforzato il suo ruolo di supporto ed assistenza all'utenza in particolare per quanto concerne il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori dei servizi di comunicazione.

La struttura operativa non è rimasta OFFLINE ed ha rivelato la validità delle modalità di lavoro a distanza e l'efficacia della piattaforma ConciliaWeb come effettivo strumento di lavoro virtuale e in diretta con i cittadini, da un lato, e con le compagnie di gestione servizi telefonici e web dall'altro. Si è quindi rivalutato l'investimento fatto nel tempo sia in termini di tecnologia sia di sviluppo di competenze digitali della struttura CoReCom e del personale impiegato.

Nell'anno precedente il CoReCom Valle d'Aosta aveva avviato un percorso di apertura al mondo produttivo, alla popolazione e alle associazioni del terzo settore, per informare circa le potenzialità offerte dal CoReCom tramite le sue molteplici funzioni. Gli sviluppi di tali contatti hanno dovuto tenere conto delle difficoltà di adattamento alle nuove modalità di collegamento a distanza e di utilizzo di piattaforme digitali. Si pensi ad esempio al periodo più buio di chiusura con il lockdown stretto imposto nella primavera 2020 che ha costretto famiglie con giovani in età scolastica ad adeguare i propri strumenti e connessioni web per supportare la didattica a distanza che la scuola ha dovuto attivare in breve tempo per proseguire l'attività didattica.

In questo periodo il CoReCom è sempre stato vicino alle esigenze della collettività mantenendo i contatti con le scuole e con il mondo produttivo anche tramite interviste radiofoniche al fine di fornire consigli e suggerimenti circa le migliori pratiche per la "sopravvivenza" digitale.

La necessità di garantire supporto per la corretta applicazione delle formule contrattuali e la conciliazione delle controversie nell'ambito della tutela degli utenti nei confronti delle compagnie telefoniche, ha avuto quindi un plus di sensibilità da parte dei cittadini e necessità di supporto da parte del CoReCom.

Malgrado i lunghi mesi di chiusura e di successiva riapertura estiva ed in seguito alla ulteriore fase di limitazioni autunnali e invernali, molte attività sia di enti, di associazioni di volontariato, di aziende e attività commerciali hanno dovuto fare fronte a nuove modalità di operatività e di comunicazione che in molti casi hanno dovuto essere rinforzate e adeguate. Per questo motivo un problema su un'utenza telefonica o un blocco sulle connessioni web ha dovuto avere una priorità an-

cice de son activité, s'adapter rapidement aux limitations et aux normes imposées par les règles de prévention sanitaire, comme d'ailleurs toute l'administration publique régionale.

Il importe de préciser, en premier lieu, que le Comité n'a jamais interrompu son activité ; au contraire, il a renforcé son rôle de soutien et d'assistance aux citoyens, pour ce qui est notamment de la tentative obligatoire de conciliation en cas de litige entre les exploitants des services de télécommunications et les utilisateurs.

La Structure opérationnelle du Comité n'a jamais été hors ligne, ce qui a prouvé la validité des modalités de travail à distance et l'efficacité de la plateforme ConciliaWeb en tant qu'outil de travail virtuel et de contact direct avec les citoyens d'une part et avec les exploitants des services téléphoniques et du web de l'autre. L'investissement effectué au cours du temps en termes de technologie et de développement des compétences numériques de la Structure opérationnelle et de ses personnels a donc donné ses fruits.

En 2019, le CoReCom Vallée d'Aoste avait lancé un parcours d'ouverture vers le monde de la production, la population et les associations du tiers secteur pour diffuser l'information sur les possibilités offertes par le Comité dans l'exercice de ses multiples fonctions. Le développement de ces contacts a dû tenir compte des difficultés d'adaptation aux nouvelles modalités de liaison à distance et d'utilisation des plateformes digitales. Il suffit de penser à la période la plus noire de confinement strict imposé au cours du printemps 2020, qui a obligé les familles avec des enfants en âge scolaire à adapter leurs outils et leurs connexions web pour que ceux-ci puissent suivre les cours de l'enseignement à distance, cours que l'école a dû mettre en place rapidement pour assurer le déroulement des activités pédagogiques.

En cette période, le Comité a toujours été attentif aux exigences de la collectivité et a entretenu les contacts avec les écoles et avec le monde de la production, entre autres, par des interviews radiophoniques visant à fournir des conseils et des suggestions au sujet des meilleures pratiques pour la survie numérique.

Le Comité a donc fourni aux utilisateurs un soutien accru pour l'application correcte des formules contractuelles et pour la conciliation en cas de litiges avec les exploitants des services de télécommunications.

Du fait des longs mois de fermeture, de la réouverture en été et des nouvelles limitations imposées à l'automne et en hiver, de nombreux organismes, associations bénévoles, entreprises et commerces ont dû s'adapter à de nouvelles modalités de travail et de communication et renforcer, dans un grand nombre de cas, leurs systèmes opérationnels et de communication. Pour cette raison, le Comité a accordé encore plus de priorité et une attention renforcée aux problèmes sur les lignes télé-

cora maggiore rispetto agli anni passati e un'attenzione rinforzata da parte del CoReCom.

Anche le domande per accedere alle graduatorie trimestrali dei programmi dell'accesso hanno mantenuto un vivo interesse aumentando le trasmissioni, pur in presenza di margini molto ristretti per il primo blocco di iscrizioni fissato durante il periodo estivo post covid; questo anticipo rispetto alla messa in onda non ha facilitato l'approccio da parte di enti o associazioni che non avevano una dimestichezza con la realizzazione di video. Anche in questo caso il CoReCom Valle d'Aosta ha supportato l'utenza con una costante informazione per favorire maggiori opportunità di accesso.

Altro importante impegno del 2020 è stato quello di garantire, nell'ambito delle funzioni di vigilanza e garanzia, la par condicio rispetto alle tre competizioni elettorali che si sono concentrate nelle giornate del 20 e 21 settembre.

Sul versante interno/esterno dell'innovazione un altro impegno è legato alla revisione del sito web del CoReCom come da progetto redatto dal Comitato e dalla sua Struttura operativa entrando nella fase operativa di ideazione e progettazione del nuovo portale web indispensabile per adeguare il sito alle ultime normative nazionali ed europee in materia di accessibilità oltre che alle competenze acquisite nel 2018 con la firma della convenzione AgCom inerenti le nuove funzioni delegate.

Altro capitolo rilevante dell'attività CoReCom, che da tempo è affiliato al circuito europeo sulla media education "Euro-Meduc", è rivolto ai giovani in quanto soggetti esposti alle diverse forme di comunicazione e ai social con i quali interagiscono abitualmente talvolta senza conoscerne i rischi. Prosegue l'impegno per adeguare alla mutata situazione di emergenza i moduli formativi di media education rielaborati d'intesa con le Istituzioni scolastiche coinvolte al fine di offrire un prodotto utilizzabile in questa delicata fase di alternanza tra periodi di didattica a distanza ed in presenza che richiede rispetto al passato maggiore flessibilità a fronte della difficoltà di programmazione su basi certe.

Il Comitato ha elaborato un nuovo modello di format degli Educational CoReCom per innovare le tematiche e le modalità di interazione con il contesto scolastico regionale cercando nel limite del possibile di mantenere la modalità in presenza integrata dalla didattica a distanza sempre in accordo e in collaborazione con gli insegnanti delegati dalle Istituzioni scolastiche a svolgere i programmi educativi e didattici.

Altro tema di eccellenza è rappresentato dal lavoro svolto dal gruppo di lavoro "Tutela delle minoranze linguistiche nella comunicazione", presieduto dal CoReCom Valle d'Aosta. Nel corso del 2020 le possibilità di confronto ed incontri in presenza sono state pressoché nulle e quindi si è optato per sviluppare i contatti ed il lavoro in videoconferenza arrivando

phoniques et aux blocages des connexions internet.

Les demandes d'accès aux émissions autogérées inscrites sur les listes d'aptitude trimestrielles n'ont pas diminué ; au contraire, malgré le délai très court prévu pour la première tranche, qui expirait pendant l'été, le nombre des émissions a augmenté. Ce court délai n'a pas facilité la candidature des organismes et des associations qui ne sont pas habitués à réaliser des vidéos. Ainsi, le CoReCom s'engage à fournir constamment les informations et l'accompagnement nécessaires pour favoriser un plus ample accès aux émissions autogérées.

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance et de garantie, en 2020, le Comité a œuvré afin d'assurer la par condicio lors des trois élections qui ont eu lieu en même temps, les 20 et 21 septembre.

Pour ce qui est du volet intérieur/extérieur de l'innovation, le Comité est également engagé dans la refonte de son site internet, sur la base du projet rédigé avec la collaboration de sa Structure opérationnelle, qui en est à sa phase de conception : une refonte indispensable en vue d'adapter le site, à la fois, aux nouvelles dispositions étatiques et européennes en matière d'accès et aux nouvelles fonctions déléguées au Comité par la convention signée en 2018 avec l'Autorité de régulation des communications (AgCom).

Par ailleurs, le CoReCom, qui fait partie du dispositif européen d'échanges EuroMeduc, se concentre sur les jeunes, qui interagissent habituellement avec les différents moyens de communication et les réseaux sociaux, parfois sans connaître les risques. Il poursuit également son activité pour adapter à la nouvelle situation d'urgence les modules d'éducation aux médias : ceux-ci ont été modifiés en collaboration avec les institutions scolaires concernées pour devenir un produit utilisable pendant cette phase délicate d'alternance entre activités pédagogiques en distanciel et activités pédagogiques en présentiel, qui nécessite une plus grande flexibilité par rapport au passé, en raison de la difficulté de programmation sur de bases sûres.

Le Comité a mis au point un nouveau format de série CoReCom Education pour innover les thèmes et les modalités de l'interaction avec les écoles valdôtaines et a tenté de maintenir, dans les limites du possible, la modalité en présentiel, complétée par l'enseignement à distance, toujours en accord et en collaboration avec les enseignants que les institutions scolaires ont délégué à l'effet de réaliser les programmes éducatifs et pédagogiques.

Un autre point d'excellence est représenté par l'activité au sein du Groupe de travail CoReCom sur la protection des minorités linguistiques, présidé par le CoReCom Vallée d'Aoste. Les possibilités de confrontation et de rencontre en présentiel ayant été, en 2020, quasiment nulles, les contacts ont été entretenus et le travail a été réalisé en visio-conférence, pour

nel mese di dicembre 2020 all'organizzazione di una webinar che ha raccolto l'adesione di tutti i componenti ed andando anzi ad ampliare il panel di partecipanti e di interventi tecnici sia sul versante delle sedi Rai regionali sia di Servizi tecnici che operano nelle rispettive Regioni e Province Autonome sul fronte della tutela minoranze linguistiche. Il risultato è stato quello di presentare la seconda edizione del Dossier sulla Tutela delle minoranze linguistiche nella comunicazione che è divenuto uno strumento di lavoro sia per i rispettivi organismi regionali, sia per alcuni dottorandi che nel corso del 2020 hanno richiesto ed utilizzato copia del Dossier per studio, specializzazione e tesi di laurea.

Nel rispetto della funzione di consulenza in materia di comunicazione, nel contempo, è stata assicurata la massima collaborazione a tutti gli Enti regionali che ne hanno fatto richiesta rispetto agli strumenti di comunicazione in generale.

Dopo il 2019, primo anno completo per quanto riguarda le funzioni delegate da AgCom in materia di conciliazione delle controversie tramite l'utilizzo della piattaforma digitale unica ConciliaWeb nel corso del 2020 è proseguita tale modalità in preparazione alla successiva edizione della piattaforma digitale che è entrata in funzione a marzo del 2021 denominata ConciliaWeb 2.0.

In conclusione di questa premessa va ricordato l'ingresso di una nuova risorsa che ha potuto rapidamente inserirsi con il percorso di formazione per occuparsi dell'attività del ROC. A fronte di questo nuovo arrivo si deve tuttavia purtroppo registrare l'uscita di scena di una risorsa che si occupava di conciliazione e quindi va sottolineato che il CoReCom si trova ad operare in carenza di una unità per la parte di conciliazione rispetto alla già difficile situazione del personale più volte rappresentata in passato. E' auspicabile che quanto prima si possa attingere dalle graduatorie in corso di validità per ricoprire in tempi brevi il posto vacante.

CAPITOLO 1 *Funzioni proprie*

I Programmi dell'accesso 2020

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

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

aboutir, au mois de décembre 2020, à l'organisation d'un séminaire en ligne auquel ont participé tous les membres et qui s'est enrichi des apports de techniciens des centres RAI régionaux et des services techniques qui œuvrent en matière de protection des minorités linguistiques dans les Régions et les Provinces autonomes concernées. Le résultat a été une deuxième édition du dossier sur la protection des minorités linguistiques dans la communication, devenu un outil de travail tant pour les organismes régionaux concernés que pour quelques étudiants en doctorat, qui l'on demandé aux fins de leurs études, de leur spécialisation ou de la rédaction de leur thèse.

Dans le cadre de l'exercice de sa fonction de conseil en matière de communication, le Comité a assuré sa collaboration, en matière d'outils de communication en général, à toutes les collectivités et organismes régionaux qui l'ont demandée.

Par ailleurs, il convient de souligner que 2019 a été la première année entière pendant laquelle le Comité a exercé, en exploitant la plateforme digitale unique ConciliaWeb, les fonctions que l'AgCom lui a déléguées en matière de conciliation des litiges, fonctions qu'il a continué à exercer en 2020, dans l'attente de la nouvelle édition de la plateforme en cause, dénommée ConciliaWeb 2.0, qui est entrée en service au mois de mars 2021.

Pour finir, il a lieu de rappeler l'arrivée au Comité d'une nouvelle unité de personnel qui a pu, à l'issue du parcours de formation, s'occuper de l'activité du registre des opérateurs de la communication (Registre degli operatori di comunicazione – ROC). Cependant, il y également lieu d'enregistrer le départ d'une unité qui s'occupait de conciliation, ce qui fait perdurer la carence de personnel soulignée à plusieurs reprises par le passé. Il serait donc souhaitable de pouvoir faire appel, le plus tôt possible, aux listes d'aptitude en cours de validité pour remplir le poste devenu vacant.

CHAPITRE PREMIER *Fonctions propres*

Émissions autogérées 2020

Les demandes d'accès aux émissions de la radio et de la télévision publiques présentées par les ayants droit au sens de la loi n° 103 du 14 avril 1975 sont instruites et gérées par la Structure opérationnelle du Comité.

La programmation y afférente, mise en place en collaboration avec le centre régional de la société concessionnaire du service public de radiotélévision, permet aux associations et aux mouvements énumérés à l'art. 6 de la loi n° 103/1975 de proposer des émissions radiotélévisées d'une durée maximale de cinq minutes réalisées, de manière autonome ou avec la collaboration gratuite de la RAI, pour illustrer leurs programmes, projets ou activités.

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

Il piano annuale 2020 ha registrato una discreta partecipazione dei soggetti aventi diritto tenuto conto anche dell'attività di sensibilizzazione che il Comitato ha attivato sin dal suo insediamento tramite gli incontri con le associazioni di volontariato e di tutela della disabilità operanti in Valle d'Aosta.

Il monitoraggio delle programmazioni televisive

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

Nel corso del 2020, preso atto che dall'1.1.2016 non vi sono più emittenti locali aventi sede legale/operativa in Valle d'Aosta, né emittenti a bacino interregionale con palinsesti anche parzialmente dedicati alla realtà regionale, la Struttura ha provveduto comunque a monitorare per un periodo complessivo di sei settimane gli spazi informativi e i programmi regionali di RAI 3 oltre al previsto controllo relativo alla par condicio durante le elezioni nazionali e regionali.

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

Progetto "CoReCom Education 2020"

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

Les demandes d'accès, adressées au CoReCom, doivent être établies sur le formulaire disponible au siège de celui-ci ou sur le site internet www.corecomvda.it, dans la page Programmi dell'accesso.

Grâce à l'activité de sensibilisation des associations valdôtaines de bénévolat et de protection des personnes handicapées que ce Comité a réalisée depuis son installation, le nombre des ayants droit dont les émissions ont été insérées dans le plan 2020 est assez élevé.

Suivi des programmes de télévision

L'une des tâches institutionnelles du CoReCom, à côté de la vérification du respect des dispositions en matière de communication politique et institutionnelle en période électorale, est le suivi du respect du principe du pluralisme politique et de l'égalité de traitement des partis et des mouvements représentés au Conseil régional, au sens du point 6 bis) de la lettre a) du premier alinéa de l'art. 12 de la loi régionale n° 26 du 4 septembre 2001. Le Comité réaffirme sa difficulté à s'acquitter de cette tâche de manière systématique, car il ne dispose toujours pas du personnel nécessaire, spécialement formé et dédié à cette activité délicate.

Même si, depuis le 1^{er} janvier 2016, il n'existe plus de chaîne locale ayant son siège social/opérationnel en Vallée d'Aoste, ni de chaîne interrégionale proposant des émissions consacrées, ne serait-ce que partiellement, à la réalité valdôtaine, en 2020 la Structure opérationnelle du Comité a assuré le suivi en question sur les émissions de communication régionales de RAI 3 pendant six semaines au total, en sus du contrôle de la par condicio pendant les élections nationales et régionales.

Au cours du suivi en cause, aucune violation de la réglementation en vigueur n'a été constatée et aucun signalement n'a été effectué par les citoyens au sujet d'autres cas de protection des utilisateurs.

Projet CoReCom Education 2020

Les études les plus récentes au sujet des effets des médias sur les mineurs partagent l'avis qu'une connaissance plus approfondie des outils de communication peut représenter un puissant facteur de protection contre les dommages que l'exposition aux médias peut provoquer. L'école, épaulée par des spécialistes du secteur, doit donc devenir l'un des principaux acteurs d'un réseau relationnel susceptible de contribuer à une meilleure compréhension, et donc à une bonne utilisation, des nouvelles technologies. Les manuels à l'intention des parents et des éducateurs se multiplient, qui fournissent des « modes d'emploi » pour protéger les enfants, les adolescents et les jeunes adultes contre une utilisation excessive et inappropriée des médias et pour leur apprendre à adopter une approche plus responsable vis-à-vis de ces derniers ainsi qu'à s'en servir à bon escient, à des fins de communication

sumono questo punto di vista come centrale e si occupano di definirne presupposti, contenuti, percorsi, strumenti operativi.

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

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

Purtroppo nel corso del 2020, pur avendo già concordato con due Istituzioni scolastiche date e orari dei progetti comprese le ore di alternanza scuola/lavoro (PCTO), a causa della pandemia da Covid-19 non è stato possibile attuare i programmi che sono stati rinviati al 2021.

CAPITOLO 2

Gruppo di lavoro CoReCom "Tutela delle minoranze linguistiche"

Si è riunito ad Aosta venerdì 18 dicembre 2020 in videoconferenza il Gruppo di Lavoro "Tutela delle Minoranze linguistiche nella Comunicazione" composto dai CoReCom di: Valle d'Aosta (Coordinatore), Bozen Sud-Tirol, Trento, Friuli Venezia Giulia e Sardegna, ovvero le realtà regionali e provinciali in cui risiedono le minoranze linguistiche riconosciute dalla legge 482/1999 definite "parlanti" proprio per le caratteristiche di presenza storica sul territorio sia dal punto di vista etnico che linguistico. I lavori sono iniziati con i saluti istituzionali dal Presidente del Consiglio regionale della Valle d'Aosta, Alberto Bertin e dell'Assessore all'Istruzione, Università, Politiche giovanili, Affari europei e Partecipate Luciano Caveri. Sono intervenuti anche il Direttore del Servizio Ispettivo, Registro e Rapporti CoReCom in rappresentanza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), oltre che i Presidenti CoReCom componenti del Gruppo di lavoro e alcuni Direttori/Caporedattori delle sedi regionali della RAI delle regioni e province interessate.

L'evento ha fatto seguito alla riunione costitutiva del Gruppo di lavoro svoltasi ad Aosta il 13 dicembre 2019 nel corso della

et de formation. Nombreux sont désormais les essais, les recherches et les manuels qui s'emploient à définir les conditions, les contenus, les parcours et les outils nécessaires à cette fin.

Depuis 2004 déjà, le Comité, qui est un organe opérationnel de l'AgCom, met en place des projets d'éducation aux médias à l'intention notamment des élèves des écoles secondaires du deuxième degré.

Ces projets ont pour but principal de mettre en valeur les retombées positives des nouvelles technologies de communication sur notre mode de vie, à savoir leur capacité de nous donner une connaissance plus vaste et immédiate du monde qui nous entoure, leurs grandes potentialités en termes d'expression et d'éducation, leur capacité de valoriser et de renforcer toutes les intelligences ainsi que les opportunités qu'elles nous fournissent pour élargir nos horizons personnels. Certains spécialistes soulignent qu'en milieu scolaire les nouvelles technologies poussent dans la direction du dépassement de l'approche individualiste de la connaissance et encouragent la coopération et les formes d'apprentissage collaboratif.

Malheureusement, en 2020, à cause de la pandémie de COVID-19, il a été impossible de réaliser les projets, comprenant les parcours d'alternance école/travail (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento – PCTO), dont les dates et les horaires avaient déjà été fixés en accord avec deux institutions scolaires. Ces projets ont été reportés en 2021.

CHAPITRE 2

Groupe de travail CoReCom sur la protection des minorités linguistiques

Le Groupe de travail CoReCom sur la protection des minorités linguistiques dans la communication a été convoqué le vendredi 18 décembre 2020, à Aoste, et s'est réuni en visioconférence. Le groupe est composé par le CoReCom Vallée d'Aoste, qui en est le coordinateur, et par ceux de Bozen/Südtirol, de Trento, du Frioul-Vénétie Julienne et de la Sardaigne, soit des Régions et des Provinces accueillant des minorités linguistiques reconnues par la loi n° 482 du 15 décembre 1999 et dites « parlantes », du fait de leur présence historique sur le territoire, tant du point de vue ethnique que du point de vue linguistique. Après le mot du président du Conseil régional de la Vallée d'Aoste, Alberto Bertin, et de l'assesseur à l'éducation, à l'université, aux politiques de la jeunesse, aux affaires européennes et aux sociétés à participation régionale, Luciano Caveri, ont pris la parole le directeur du Servizio ispettivo, registro e CoReCom, représentant l'AgCom, les présidents des CoReCom faisant partie du groupe de travail et quelques directeurs/rédacteurs en chef des centres RAI des Régions et Provinces concernées.

Cette rencontre a suivi la session constitutive du groupe de travail qui avait eu lieu à Aoste le 13 décembre 2019 et au

quale è stato presentato il primo Dossier sulla legislazione e comunicazione a tutela delle minoranze linguistiche.

Il documento prevede una sezione di raccolta legislativa che fotografa la situazione attuale delle norme che regolano e sostengono le minoranze linguistiche rispetto ai media e una sezione tecnica che descrive quanto è al momento operativo in materia di tutela delle minoranze linguistiche nella comunicazione.

Nel corso dell'incontro annuale sono stati illustrati gli aggiornamenti del dossier grazie al contributo e alle esperienze maturate nelle diverse regioni, oltre alle nuove prospettive per il tramite dei nuovi mezzi di comunicazione come ad esempio i social e alla nuova frontiera tecnologica rappresentata dal 5G.

A tal fine si ricorda che una delle funzioni proprie che alcuni CoReCom hanno nella loro legge istitutiva è quella di concorrere alla tutela ed alla valorizzazione del particolarismo linguistico e culturale presente nelle loro regioni e province autonome e alle verifiche sul rispetto delle convenzioni tra la Regione, la sede regionale della concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo e i concessionari privati per i programmi di diffusione regionale.

Inoltre, il nuovo Accordo Quadro, siglato nel 2017 da AgCom/Regioni/CoReCom prevede altresì, tra le materie delegate "la vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori".

Pertanto oltre a essere materia oggetto di funzione propria, la tutela delle minoranze linguistiche assume anche un risvolto importante che concerne la vigilanza sugli obblighi di programmazione dell'emittenza locale e della RAI.

L'obiettivo che si intende raggiungere è la predisposizione di un dossier costantemente aggiornato nelle due fondamentali direttrici: normativa, ovvero che renda una fotografia attuale per ciascuna realtà delle norme che regolano e/o sostengono le minoranze linguistiche rispetto ai mass media e tecnica ovvero con gli aspetti della comunicazione esistenti e operanti ad horas; ciò al fine di poter elaborare una progettualità che evidenzii la migliori pratiche che possano essere di suggerimento e supporto alle scelte che poi gli Enti preposti potranno fare in merito alla tutela delle minoranze linguistiche nella comunicazione.

CAPITOLO 3 *Funzioni delegate*

cours de laquelle le premier dossier sur la législation et la communication visant à la protection des minorités linguistiques a été présenté.

Ce dossier se compose d'un recueil d'actes législatifs qui fait état de la situation actuelle des normes qui régissent et soutiennent les minorités linguistiques vis-à-vis des médias et une section technique qui décrit les actuels outils opérationnels de protection desdites minorités dans la communication.

La rencontre annuelle a été l'occasion pour illustrer les actualisations apportées au dossier grâce au concours et aux expériences des différentes régions, ainsi que les nouvelles perspectives offertes par les moyens de communication tels que les réseaux sociaux et la nouvelle frontière technologique que représente la bande 5G.

À cette fin, il y a lieu de rappeler que l'une des fonctions propres figurant dans la loi constitutive de certains CoReCom est le concours à la protection et à la valorisation du particularisme linguistique et culturel de la Région ou de la Province autonome concernée, ainsi qu'au contrôle du respect des conventions passées entre les Régions, le centre régional de la société concessionnaire du service public de radiotélévision et les concessionnaires privés, pour ce qui est des émissions à diffusion régionale.

Par ailleurs, le nouvel accord-cadre signé en 2017 par AgCom, les Régions et les CoReCom prévoit, parmi les matières déléguées, le contrôle du respect des normes en matière d'exercice de l'activité de radiotélévision locale par le suivi des émissions des chaînes privées locales ainsi que du centre régional de la société concessionnaire du service public de radiotélévision, notamment pour ce qui est des obligations en matière d'émissions visant à la protection des minorités linguistiques et des mineurs.

La protection des minorités linguistiques n'est pas seulement une fonction propre, mais joue également un rôle important pour ce qui est du contrôle des obligations en matière de programmes des chaînes locales et de la RAI.

L'objectif du Groupe est la mise en place d'un dossier constamment actualisé dans ses deux volets fondamentaux : réglementaire (normes qui visent à réglementer et/ou à soutenir chaque minorité linguistique vis-à-vis des médias) et technique (outils de la communication existants et opérationnels), et ce, en vue de l'élaboration d'un projet mettant en évidence les meilleures pratiques susceptibles de représenter une suggestion et un soutien pour les choix que les collectivités et organismes concernés peuvent opérer au sujet de la protection des minorités linguistiques dans la communication.

CHAPITRE 3 *Activités déléguées*

II TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE
CONTROVERSIE TRA GESTORI DI SERVIZI
DI TELECOMUNICAZIONI ED UTENTI
IN VALLE D'AOSTA – RAPPORTO 2020

Francesco CIAVATTONE responsabile struttura operativa
CoReCom valle d'Aosta

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

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

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

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

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

Dal 23 luglio 2018 è entrata in funzione la nuova piattaforma unica digitale "CONCILIAWEB" predisposta da AgCom, in collaborazione anche con il Gruppo di lavoro alla quale ha costantemente partecipato il Responsabile della Struttura operativa del CoReCom Valle d'Aosta, per la gestione delle istanze concernenti il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori di servizi di telecomunicazioni ed utenti. Tale innovazione, comune a tutti i CoReCom italiani, permette all'utenza di poter presentare in forma telematica l'istanza di conciliazione, di definizione o di richiesta di un provvedimento d'urgenza. Pertanto sia dal proprio pc (desktop o portatile) che dallo smartphone il cittadino può accedere, registrandosi con le proprie credenziali o tramite spid, alla procedura informatica e avere riscontro, anche tramite la negoziazione diretta con il gestore telefonico, della controversia sempre sotto il controllo del CoReCom, in qualità di

TENTATIVE DE CONCILIATION EN CAS DE LITIGE
ENTRE LES EXPLOITANTS DES SERVICES
DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET LES UTILISATEURS
VALDÔTAINS – RAPPORT 2020

Francesco CIAVATTONE, responsable de la structure opérationnelle du CoReCom Vallée d'Aoste

Aux termes de la convention signée par les présidents de l'AgCom, de la Région autonome Vallée d'Aoste et du CoReCom au sens de la loi n° 249 du 31 juillet 1997 et de la loi régionale n° 26 du 4 septembre 2001, le Comité exerce, à compter du 1^{er} janvier 2004, des fonctions déléguées en matière de communication.

Parmi ces dernières, la plus importante du point de vue du service au citoyen et de l'engagement de ressources humaines et économiques, est la tentative obligatoire de conciliation en cas de litige entre les exploitants des services de télécommunications et les utilisateurs.

Il s'agit là d'une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges connue depuis longtemps dans les pays anglo-saxons sous le sigle ADR (Alternative Dispute Resolution), dans le cadre de laquelle un tiers (le conciliateur) aide les parties, de par sa fonction de médiateur, à régler un litige.

En cas de litiges entre utilisateurs et exploitants des services de télécommunications, la tentative de conciliation auprès du Comité est obligatoire et doit précéder tout recours à la justice ordinaire ; c'est précisément en vertu de ce caractère obligatoire que le législateur a fixé la gratuité de la tentative de conciliation.

Depuis le 2 mai 2018, le CoReCom Vallée d'Aoste exerce sur le territoire régional toutes les fonctions qui lui ont été déléguées au sens de la convention passée avec l'AgCom et la Région, y compris le règlement en deuxième instance des litiges entre utilisateurs et exploitants des services de télécommunications.

Le 23 juillet 2018, la nouvelle plateforme digitale unique ConciliaWeb, créée par l'AgCom – en collaboration, entre autres, avec le groupe de travail auquel le responsable de la structure opérationnelle du CoReCom Vallée d'Aoste a assidûment participé – pour la gestion des demandes en conciliation relatives aux litiges entre les exploitants des services de télécommunications et les utilisateurs, a été mise en service. Cette innovation, qui profite à tous les CoReCom, permet à tout utilisateur de présenter sa demande de conciliation, de règlement ou d'adoption d'un acte urgent depuis son ordinateur de bureau ou portable, ou depuis son mobile, en accédant à la procédure numérique avec ses identifiant et mot de passe ou par le système public d'identité digitale (SPID). Il pourra, entre autres, négocier directement avec son opérateur de communications électroniques et connaître l'issue du litige, toujours sous le contrôle du CoReCom, en sa qualité

Autorità super partes.

Nella home page del sito internet del CoReCom Valle d'Aosta www.corecomvda.it, è reperibile il link per accedere a ConciliaWeb oltre ad una serie di informazioni dedicate.

N.B. Il contenuto della seguente relazione dedicata all'attività concernente il tentativo obbligatorio di conciliazione/definizione nelle controversie tra gestori di servizi di telecomunicazioni ed utenti e, per la prima volta, si basa esclusivamente sulla reportistica che la piattaforma gestita da AgCom denominata "ConciliaWeb" mette a disposizione.

Tipologia dell'utenza

La maggioranza degli utenti del ConciliaWeb sono privati cittadini anche se la vastità di offerte nella telefonia mobile e fissa sta coinvolgendo sempre di più le ditte, le aziende, le attività professionali che, per funzioni e numero di dipendenti, hanno sovente necessità di abbinare alla telefonia fissa, l'utilizzo di internet e dei cellulari per formare la cosiddetta "rete aziendale".

L'utente privato o con un'attività aziendale/professionale può aprire il contenzioso senza alcun obbligo di assistenza da parte di avvocati o associazioni dei consumatori potendo tuttavia accedere, in caso di impossibilità di partecipare all'eventuale udienza, all'istituto della delega senza particolari formalità. Per quanto concerne le istanze presentate nel 2020, per 167 pratiche cittadini e imprese si sono avvalsi dell'assistenza in udienza da parte di associazioni dei consumatori.

d'autorità super partes.

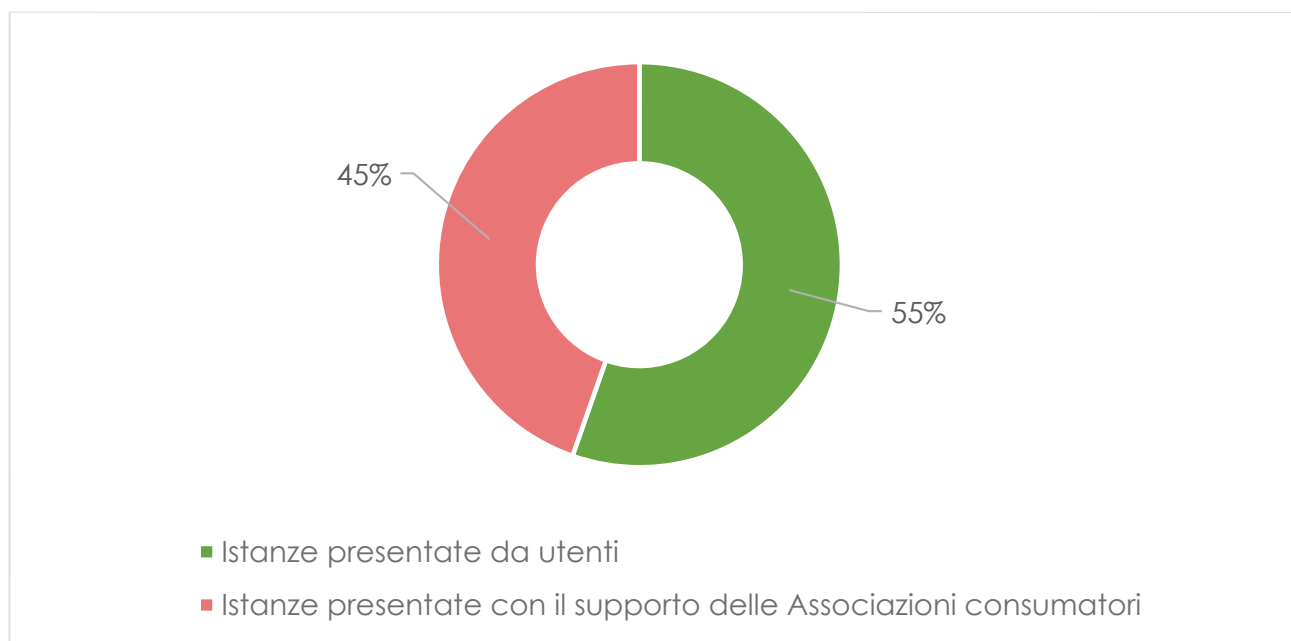
Les intéressés peuvent accéder à ConciliaWeb en utilisant le lien qui figure, avec une série d'information en la matière, sur la page d'accueil du site du CoReCom www.corecomvda.it.

NB : Le rapport qui suit concerne les tentatives obligatoires de conciliation et de règlement des litiges entre les exploitants des services de télécommunications et les utilisateurs et, pour la première fois, prend uniquement en compte les données issues de la plateforme ConciliaWeb que l'AgCom met à la disposition des intéressés.

Types d'utilisateur

La plupart des utilisateurs de ConciliaWeb sont des particuliers, même si les nombreuses offres de téléphonie mobile et fixe ont de plus en plus pour cible les sociétés, les entreprises et les professionnels, notamment celles et ceux qui, du fait de leurs activités et du nombre de leurs personnels, ont souvent la nécessité d'associer téléphonie fixe, accès internet et téléphone portable pour créer un réseau d'entreprise.

Tout utilisateur, particulier ou exerçant une activité d'entreprise ou professionnelle, peut ouvrir un litige sans devoir être assisté ni par un avocat ni par une association de consommateurs et peut, au cas où il ne pourrait pas participer à l'éventuelle séance, se faire représenter par délégation, sans formalité particulière. Pour ce qui est des demandes de conciliation présentées en 2020, dans 167 cas les citoyens et les entreprises ont choisi de se faire assister, lors des séances, par des associations de consommateurs.



Istanze di Conciliazione

Dall'1.1.2020 al 31.12.2020 sono state presentate e gestite

Demandes de conciliation

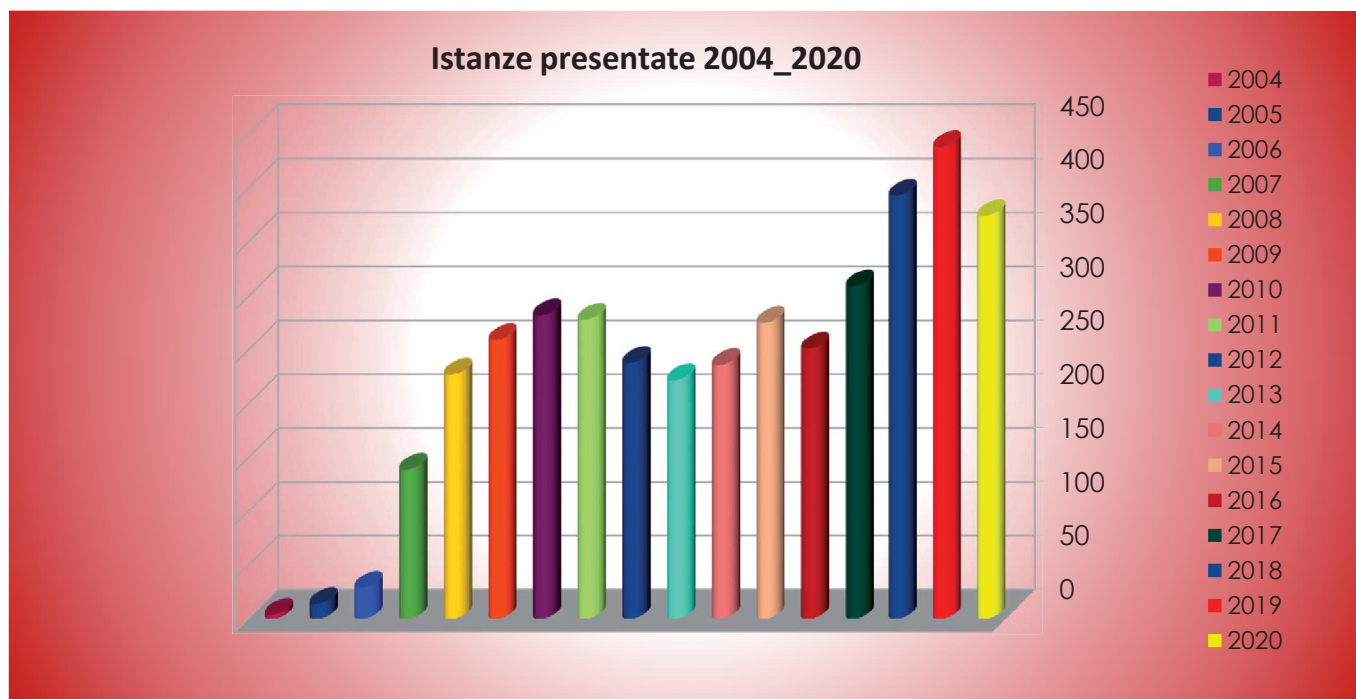
Pendant la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020,

dal CoReCom 374 istanze (- 64 rispetto al 2019).

Nel grafico sottostante viene rappresentato il numero di istanze ricevute dal 2004 al 2020.

le CoReCom a reçu et instruit 374 demandes de conciliation (64 de moins par rapport à 2019).

Le graphique ci-après montre la progression du nombre de demandes de conciliation de 2004 à 2020.



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

Tornando al 2020 si sottolinea l'ottimo risultato raggiunto circa la durata del procedimento conciliativo per cui, nonostante la cronica carenza di personale, le stringenti misure sanitarie imposte dalla pandemia anche per il personale della p.a., la durata media del procedimento gestito direttamente dalla struttura operativa del CoReCom si è comunque allineata al dispositivo regolamentare dei 30 giorni.

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

La "negoziiazione diretta" coinvolge, in prima battuta, l'utente che ha presentato l'istanza e l'operatore controparte che hanno l'opportunità, sino al giorno fissato per l'udienza, di chiudere la vertenza tramite un dialogo continuo attraverso

Les données relatives aux seize années d'application des procédures de tentative obligatoire de conciliation sont des plus révélatrices : quelque 6 000 demandes ont été présentées, instruites et examinées lors d'une séance et les procédures y afférentes ont abouti à un résultat positif dans presque 90 p. 100 des cas, avec des délais d'instruction et de clôture des dossiers uniques par rapport à d'autres secteurs de l'administration publique.

Pour revenir à 2020, en ce qui concerne la durée de la procédure de conciliation, les résultats obtenus sont excellents. Malgré la carence chronique de personnel et les mesures sanitaires strictes imposées par la pandémie à tous les fonctionnaires publics, la durée moyenne des procédures gérées directement par la Structure opérationnelle du CoReCom a respecté la durée prévue par les dispositions en vigueur en la matière (trente jours).

Il y a lieu de préciser que la délibération de l'AgCom n° 353/19/CONS et le tout nouveau règlement d'application ont entièrement réformé la procédure de conciliation en introduisant deux nouvelles phases, la négociation directe et la conciliation simplifiée, qui précèdent la véritable procédure s'achevant par la séance de conciliation.

La négociation directe implique l'utilisateur qui demande la conciliation et l'exploitant concerné, qui ont la possibilité, jusqu'au jour fixé pour la séance, de régler le litige en dialoguant sur la messagerie instantanée de ConciliaWeb.

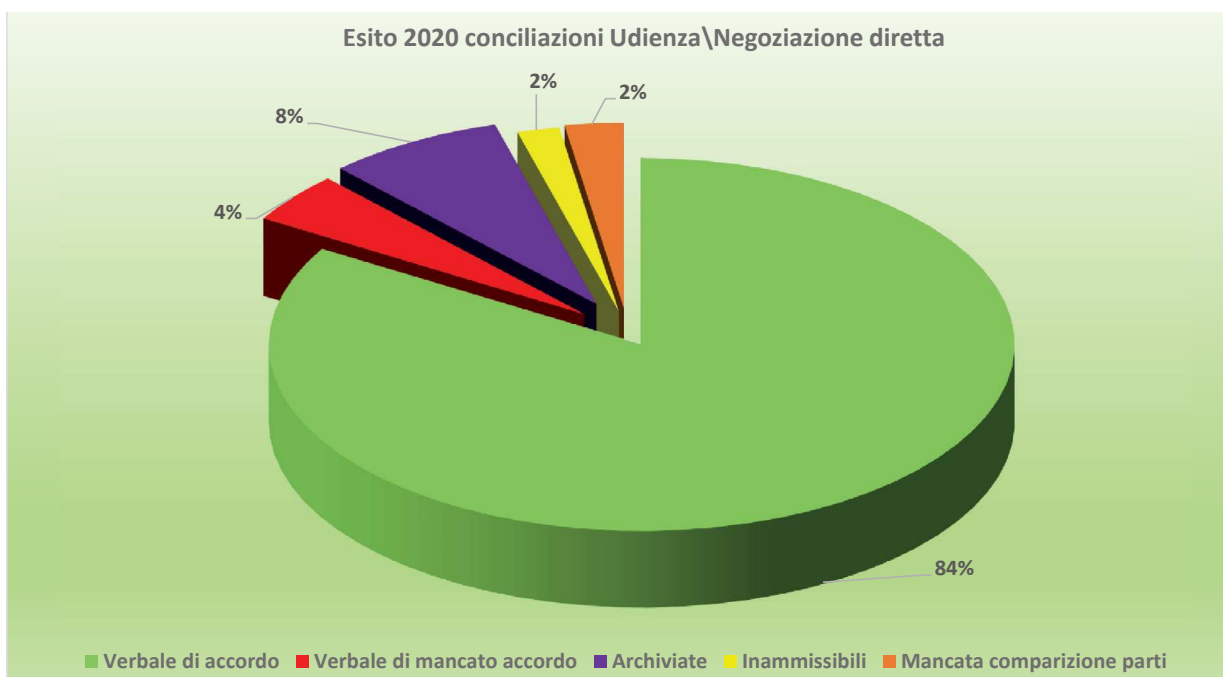
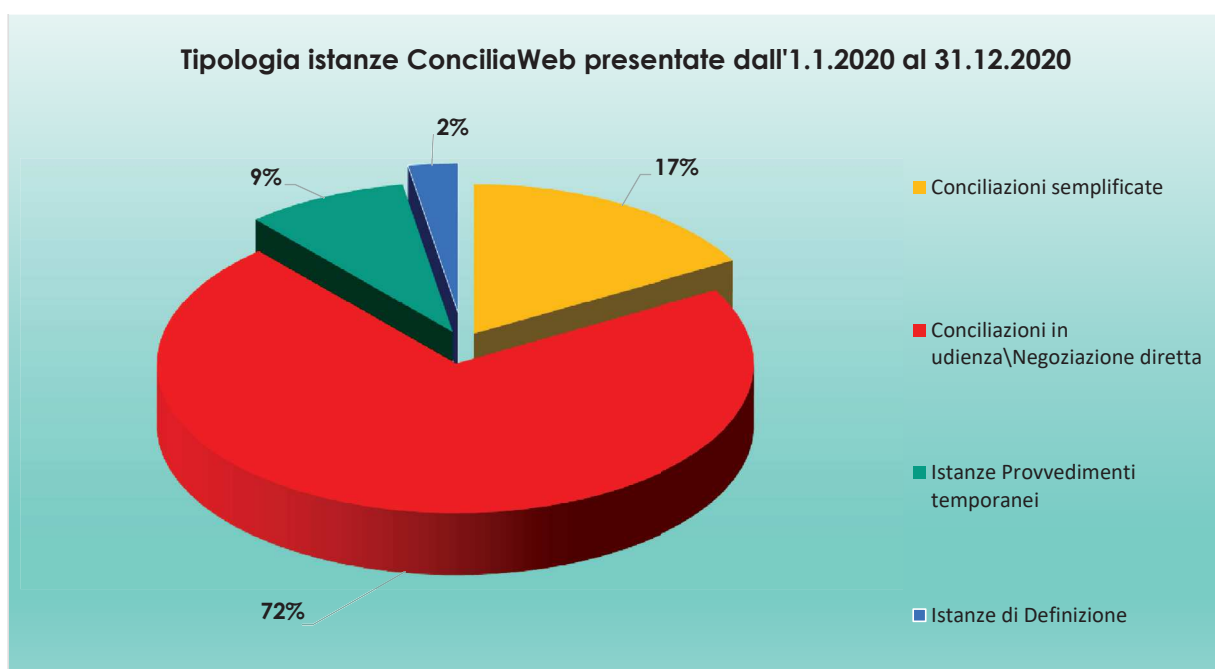
una “chat” all’interno della piattaforma digitale.

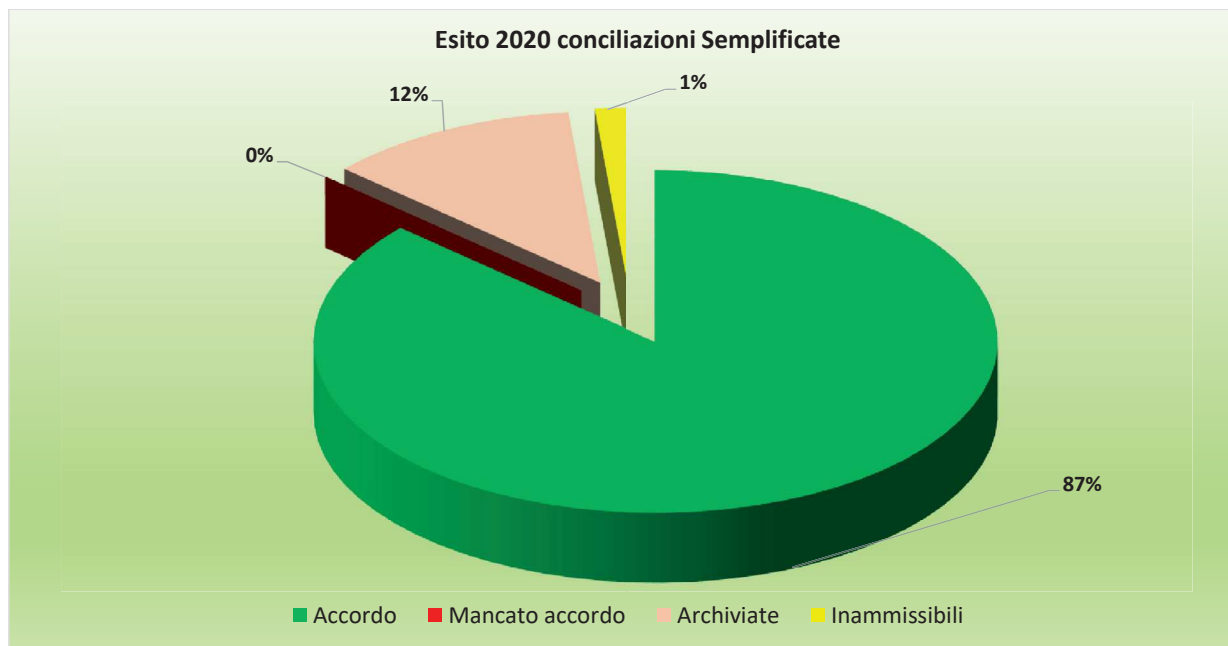
La “conciliazione semplificata” è prevista dal Regolamento per le controversie aventi per oggetto alcune problematiche di semplice soluzione mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni/proposte tra le parti e il Conciliatore assegnato all’istanza. In questo caso però se le parti non si accordano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

Dal punto di vista statistico nei seguenti grafici sono rappresentati alcuni dati di interesse inerenti le tipologie di istanze presentate al CoReCom.

La conciliation simplifiée est prévue par le règlement pour les litiges qui concernent certains problèmes dont la solution paraît plus aisée : elle consiste dans l’échange de propositions ou de messages non simultanés entre les parties et le conciliateur qui prend en charge le dossier. Si les parties ne parviennent pas à un accord malgré l’aide du conciliateur, le litige est réglé par le CoReCom directement en deuxième instance, la conclusion de la phase de conciliation en ligne valant conclusion de la phase de conciliation obligatoire.

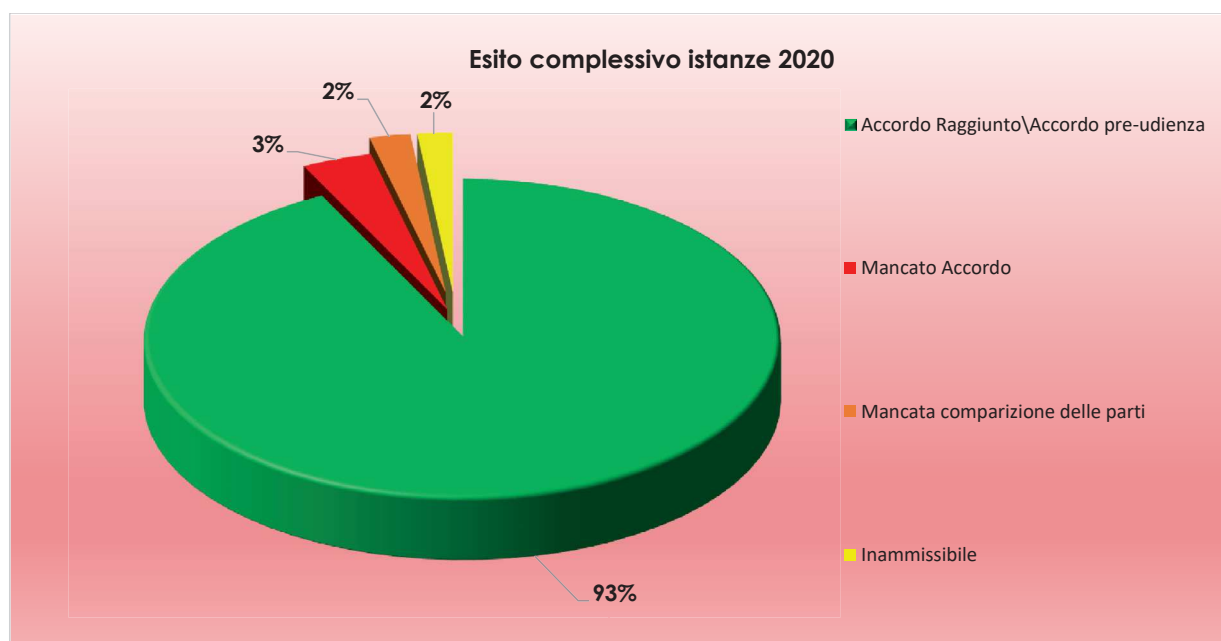
Les graphiques qui suivent illustrent, du point de vue statistique, des données intéressantes sur le type de demandes présentées au CoReCom :





Il grafico successivo rappresenta gli esiti complessivi per l'anno 2020 delle procedure di conciliazione rispetto alle istanze presentate. La percentuale di accordo è del 93% con tempi medi di chiusura del procedimento di circa 30 giorni.

Le graphique ci-dessous représente l'issue des dossiers traités en 2020, dont 93 p. 100 a été réglé (délai moyen de clôture : trente jours) :



La definizione delle controversie

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

Si tratta di una procedura alternativa al ricorso alla giustizia

Règlement des litiges

La personne physique ou morale dont la demande de conciliation aboutit, en première instance, à un procès-verbal de non-conciliation peut entamer, en seconde instance, une procédure de règlement du litige par le CoReCom.

Il s'agit d'une procédure qui permet d'éviter le recours à la

ordinaria che si attiva sempre dalla piattaforma digitale ConciliaWeb tramite la compilazione online del formulario GU14.

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

Nel 2020, per quanto concerne i 12 verbali di mancato accordo (pari al 3% sul totale/anno), sono state presentate al CoReCom Valle d'Aosta 10 istanze di definizione della controversia tutte concluse con ampio anticipo rispetto ai 180 giorni previsti dal regolamento.

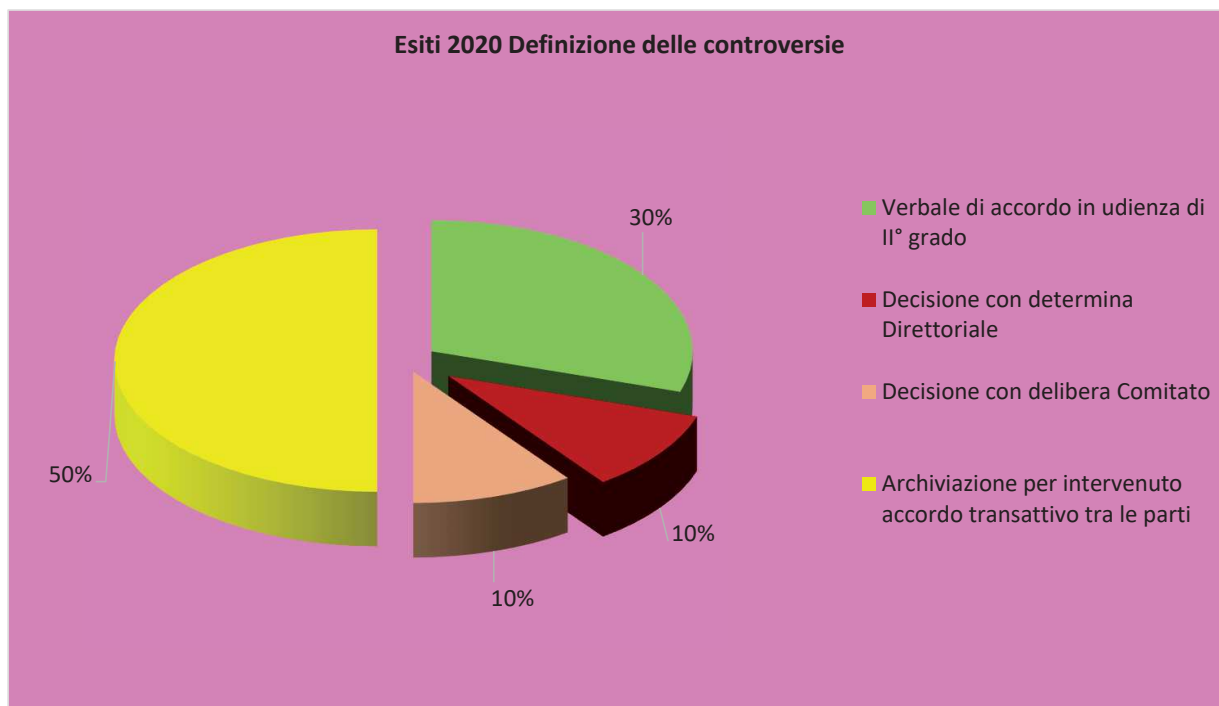
Nel seguente grafico sono rappresentati gli esiti.

justice ordinaire et qui peut être entamée depuis la plateforme ConciliaWeb moyennant le remplissage en ligne du formulaire GU14.

Aux termes du règlement, cette procédure doit s'achever dans un délai de cent quatre-vingt jours depuis la date de présentation de la demande. Elle prévoit la présentation d'un mémoire en défense par l'exploitant des services de télécommunications et la possibilité de convoquer, en deuxième instance également, une séance de discussion. Lorsque cette dernière n'aboutit pas à la clôture de la procédure, la décision finale est prise, sur la base de la documentation versée aux dossiers numériques des parties, par le responsable de la Structure opérationnelle du CoReCom. Si la valeur du litige dépasse 501 euros, la décision est prise par ce dernier et par le Comité, collégalement.

En 2020, compte tenu des 12 procès-verbaux de non-conciliation (soit 3 p. 100 du nombre total de l'année), le CoReCom a reçu dix demandes de règlement d'un litige, dont les procédures ont toutes été achevées à l'avance par rapport au délai de cent quatre-vingts jours prévu par le règlement.

Le graphique ci-dessous représente les différents types d'issue.



I provvedimenti di urgenza

Il procedimento amministrativo relativo ai provvedimenti temporanei, tecnicamente denominati GU5 (dal nome del relativo modulo da compilare a cura dell'utente), sono di fatto suddivisi in due distinte fasi: la prima è sostanzialmente una richiesta di chiarimenti che il CoReCom inoltra al gestore sulla base di un'istruttoria preventiva di ammissibilità della

Actes urgents

La procédure administrative relative aux actes temporaires, techniquement dénommés GU5 (du nom du formulaire que les utilisateurs doivent remplir), comprend deux phases distinctes : dans la première, à l'issue d'une instruction d'admissibilité de la demande d'acte temporaire déposée par l'utilisateur, le Comité adresse une demande d'éclaircisse-

domanda pervenuta dal ricorrente; la seconda fase (il provvedimento vero e proprio), nel caso in cui il gestore non abbia provveduto alla riattivazione del servizio, ha una valenza di tipo ordinatorio quando, sulla base di una mancata o insufficiente motivazione, viene imposto un termine molto breve per la riattivazione del servizio sospeso o la cessazione dell'abuso.

Nel 2020 sono state presentate al CoReCom dai ricorrenti 36 richieste per il ripristino del servizio universale con un aumento, rispetto al 2019, di 4 istanze.

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

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

Vediamo nel grafico successivo quali gli esiti dei provvedimenti di urgenza presentati nel 2020.

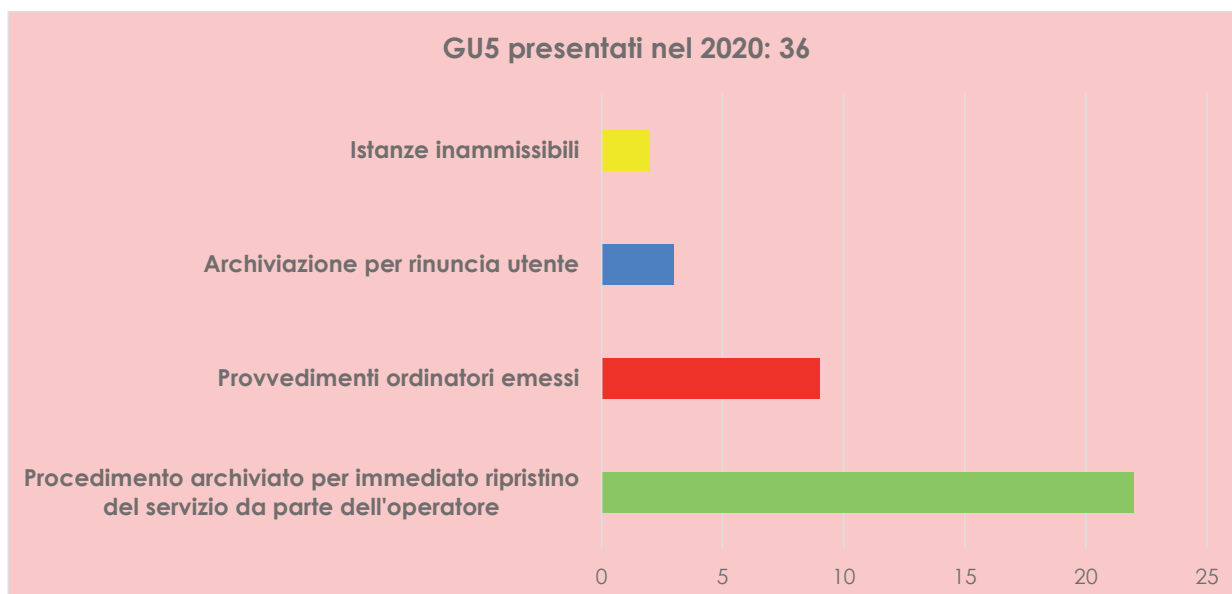
ments à l'exploitant ; dans la deuxième, si l'exploitant ne procède pas à la réactivation du service, ne motive pas sa décision ou si sa motivation est insuffisante, le Comité adopte l'acte temporaire requis, qui a la valeur d'un ordre et impose un délai très court pour la réactivation du service suspendu ou pour la cessation de l'abus.

En 2020, trente-six personnes ont déposé au CoReCom leur demande de rétablissement du service universel, soit quatre en plus par rapport à 2019.

Par ailleurs, comme le précise l'art. 5 de la délibération de l'AgCom n° 353/19/CONS, la procédure d'instruction du formulaire GU5 doit se conclure dans un délai de dix jours, compte tenu de l'urgence de l'acte à adopter, par exemple dans les cas de suspension d'une ligne ou d'un service pour des raisons administratives (non-paiement d'une facture avec suspension de la ligne et demande de rétablissement de celle-ci, etc.). Ce type d'inconvénient représente, cependant, moins de 2 p. 100 des cas pour lesquels l'intervention du Comité est demandée.

À vrai dire, les problèmes que le Comité est appelé à résoudre sont techniquement plus complexes et dérivent de la migration des lignes ou des services d'un opérateur à l'autre, de l'activation d'un service jamais demandé, de l'exercice du droit de résiliation du contrat et de retour à l'opérateur de téléphonie précédent, etc. Les questions s'avèrent encore plus compliquées lorsque les plaideurs sont des entreprises, des sociétés de services ou des fonds de commerce qui subissent d'importants dommages économiques à cause de l'indisponibilité, pendant de longues périodes, d'une ligne téléphonique ou d'une liaison internet.

Le graphique ci-dessous représente les différentes issues des demandes d'acte urgent déposées en 2020.

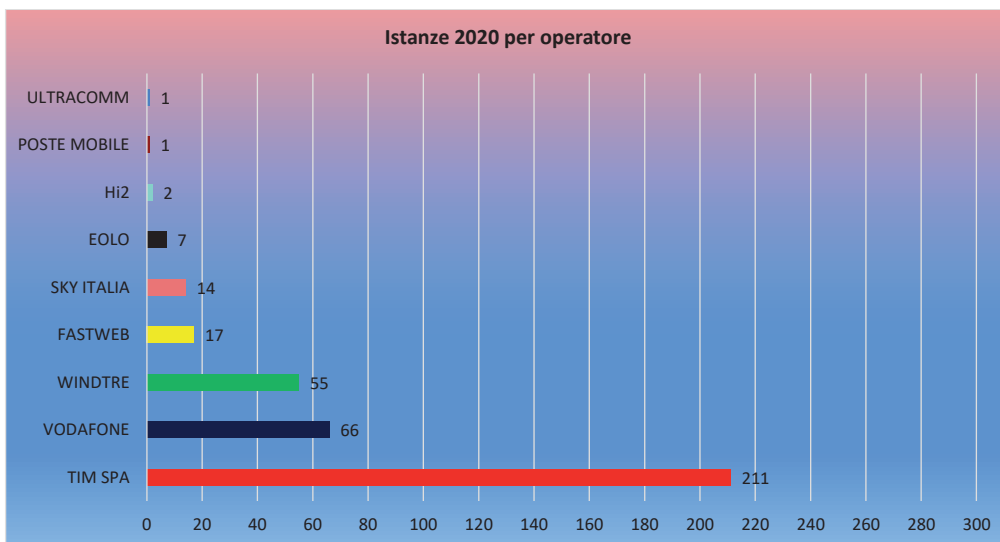


Istanze/Gestori dei servizi di comunicazione

Per quanto concerne gli operatori oggetto delle istanze, sul totale complessivo annuale di 374 istanze, anche in ragione di una diminuzione delle controversie, si evidenzia, rispetto al 2019, un -11 istanze per Tim, -23 Vodafone e -22 Wind Tre, con Fastweb in controtendenza con un +6 mentre per gli altri operatori minori si registra una sostanziale conferma dei numeri dell'anno precedente e una new entry che concerne l'operatore locale Hi2.

Exploitants des services de télécommunications

Les demandes d'intervention du CoReCom ont été 374 au total. Pour ce qui est des exploitants des services de télécommunications mis en cause, par rapport à 2019 les litiges avec TIM SpA, Vodafone et WindTre ont diminué (onze, vingt-trois et vingt-deux dossiers de moins respectivement), alors que ceux avec Fastweb se sont accrus (six dossiers de plus). Quant aux autres exploitants, auxquels s'est ajouté l'opérateur local Hi2, les chiffres de l'année précédente ont été pratiquement confirmés.



Tipologia / Casistica dei disservizi

Telefonia fissa	252
Telefonia mobile	72
Telefonia fissa+mobile	29
Pay Tv	16

Per quanto riguarda le tipologie più riscontrate nelle istanze presentate nel 2020 sono riportate nella seguente tabella:

Contestazione generica della fatturazione	142
Addebiti per recesso/costi disattivazione	43
Addebiti per traffico non riconosciuto	12
Attivazione servizi non richiesti	21
Condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte	30

Per concludere, da una stima di massima circa il valore medio per conciliazione, è utile riportare anche il dato economico complessivo 2020 per cui, a favore della collettività valdostana, la risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei

Objet des demandes

Téléphonie fixe	252 demandes
Téléphonie mobile	72 demandes
Téléphonie fixe et téléphonie mobile	29 demandes
Télévision payante	16 demandes

Les objets des demandes présentées en 2020 sont indiqués dans le tableau ci-après :

Contestations de facture, sans précision	142
Coûts de résiliation des contrats, frais de désactivation	43
Volume de trafic non reconnu mais facturé	12
Fourniture de services non requis	21
Conditions contractuelles ne correspondant pas à celles prévues par le contrat signé	30

Pour conclure, à partir d'une estimation indicative de la valeur économique moyenne des dossiers, il est possible de quantifier la somme ayant dérivé, en 2020, des indemnités, remboursements, décomptes etc. effectués par les opérateurs de

servizi di comunicazione ha generato un volume d'affari pari a oltre €. 100.000,00 sotto forma di indennizzi, rimborsi, storni di fatture ecc. derivati dagli accordi positivi raggiunti in udienza o tramite la definizione in secondo grado.

Altre attività delegate

Diritto di rettifica/Sondaggi

Per quanto concerne il diritto di rettifica non vi sono state richieste di intervento da parte di utenti mentre, in ordine al rispetto della normativa in materia di pubblicazione e diffusione di sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa, non sono state riscontrate violazioni a seguito di una costante verifica posta in essere dalla struttura operativa del CoReCom per quanto concerne i periodi elettorali relativi all'Election day del 20 e 21 settembre 2020.

CAPITOLO 4: *la par condicio*

Per quanto concerne gli appuntamenti elettorali che si sono svolti nel 2020 il CoReCom ha attivato, come di consueto, le modalità di controllo legate al rispetto della par condicio senza peraltro dover intervenire sia d'ufficio che sulla base di eventuali segnalazioni di presunte violazioni della legge n. 28/2000.

Pur nella complessità derivante dalla contemporaneità di ben 3 tornate elettorali fissate in soli due giorni ovvero 20 e 21 settembre 2020 (consultazione referendaria, elezioni regionali e amministrative), come sempre la costante e puntuale attività di prevenzione messa in campo dalla struttura operativa e dal Comitato ha evitato di dover procedere in termini sanzionatori (archiviando per insussistenza le uniche 2 segnalazioni pervenute) nei confronti di amministrazioni pubbliche, emittenti radiotelevisive o giornali. La disponibilità in presenza dei dipendenti durante i mesi estivi oggetto delle campagne elettorali e la reperibilità telefonica anche nei giorni festivi ha garantito, in tal senso, un costante supporto finalizzato alla miglior gestione possibile della comunicazione nella lunga e particolare campagna elettorale sfociata nell'election day di fine settembre.

Per quanto concerne la realizzazione delle relative tribune elettorali, tutte organizzate in presenza nel rispetto delle norme sanitarie, in collaborazione con la sede regionale della RAI, particolare attenzione è stata posta, ai contenuti elettorali veicolati dai vari candidati nelle programmazioni radiofoniche e televisive al fine di garantire il più possibile, vista la complessità dell'election day, un'informazione chiara e comprensibile per la collettività locale.

A seguire, la Struttura operativa, ai sensi della normativa vigente, sarà impegnata sul controllo sugli introiti degli editori relativi alla pubblicità elettorale, sia per le elezioni regionali che comunali.

téléphonie au profit des utilisateurs valdôtains à la suite des accords de conciliation (négociation directe ou deuxième instance) à plus de 100 000 euros.

Autres activités déléguées

Droit de rectification / Sondages

Aucune demande tendant à l'exercice du droit de rectification n'a été présentée par les utilisateurs et aucune violation du respect des règles en matière de publication et de diffusion de sondages sur les moyens de communication de masse n'a été constatée par la Structure opérationnelle pendant les contrôles effectués de manière systématique lors de la période électorale qui s'est achevée par les votes des 20 et 21 septembre 2020.

CHAPITRE 4 *Par condicio*

À l'occasion des élections qui ont eu lieu en 2020, le Comité a exercé, comme d'habitude, ses fonctions de contrôle du respect de la par condicio, sans pour autant devoir intervenir, ni d'office ni sur la base de signalements de violations présumées de la loi n° 28 du 22 février 2000.

Malgré la complexité découlant de l'organisation, en deux jours seulement, les 20 et 21 septembre 2021, de trois différentes consultations (référendum, élections régionales et élections administratives), l'activité constante et ponctuelle de prévention de la Structure opérationnelle et du Comité a évité l'application de sanctions (les deux signalements parvenus ont été classés sans suite) aux administrations publiques, aux chaînes de radiotélévision ou aux journaux. La présence physique des personnels du Comité a permis d'assurer un soutien constant à la gestion de la communication pendant les mois estivaux au cours desquels a eu lieu la longue et particulière campagne électorale qui a abouti aux consultations de fin septembre.

Pour ce qui est de la réalisation des tribunes électorales, qui ont eu lieu en présentiel dans le respect des règles sanitaires, en collaboration avec le centre RAI régional, une attention particulière a été accordée aux contenus illustrés par les différents candidats dans les émissions radiophoniques et télévisées, afin qu'une information claire et compréhensible pour la collectivité locale puisse être garantie, étant donné la complexité du rendez-vous.

Par la suite, la Structure opérationnelle se chargera, au sens de la réglementation en vigueur, de contrôler les recettes des éditeurs relatives à la publicité électorale, et ce, tant pour les élections régionales que pour les élections communales.

CAPITOLO 5:
Statistica

Il Comitato ha effettuato nel corso dell'anno 2020 n. 11 riunioni nelle seguenti date adottando 10 deliberazioni:

27 gennaio, 6 febbraio, 23 marzo, 15 marzo, 16 aprile, 25 maggio, 13 luglio, 14 settembre, 28 settembre, 6 novembre, 10 dicembre, 30 dicembre.

CAPITOLO 6
Attività di coordinamento nazionale

COORDINAMENTO
NAZIONALE DEI PRESIDENTI CORECOM

L'attività 2020 del Coordinamento nazionale ha subito, come tutti gli organismi assembleari, gli effetti negativi della pandemia per cui le poche riunioni si sono svolte in videoconferenza avendo come oggetto la predisposizione del nuovo regolamento per il funzionamento del Coordinamento e l'esame della proposta dell'AgCom di proroga dell'attuale Accordo Quadro al 31.12.2021.

TAVOLO TECNICO NAZIONALE
DIRIGENTI/SEGRETARI CORECOM

Per quanto riguarda invece il Tavolo tecnico nazionale dei Dirigenti/Segretari CoReCom, istituito presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee regionali e delle Province Autonome, i lavori, alla quale ha attivamente partecipato il Responsabile della struttura operativa del CoReCom Valle d'Aosta, in qualità di componente o coordinatore dei vari gruppi di lavoro, sono proseguiti con numerose riunioni in videoconferenza al fine di concludere i numerosi dossier ancora aperti tra cui il nuovo regolamento applicativo della piattaforma digitale ConciliaWeb e la revisione integrale della modulistica concernente i procedimenti di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

CAPITOLO 7:
Legge regionale 4 settembre 2001, n. 26
Omissis

CHAPITRE 5
Statistiques

En 2020, le Comité a adopté dix délibérations au cours de onze séances qui ont eu lieu les :

27 janvier, 6 février, 15 et 23 mars, 16 avril, 25 mai, 13 juillet, 14 et 28 septembre, 6 novembre et 10 et 30 décembre.

CHAPITRE 6
Activité de la coordination nationale

COORDINATION NATIONALE
DES CORECOM

En 2020, l'activité de la Coordination nationale a subi, tout comme celle des autres assemblées, les conséquences de la pandémie. Le peu de réunions ont eu lieu en visio-conférence et ont concerné l'élaboration d'un nouveau règlement sur le fonctionnement de la Coordination et sur l'examen de la proposition d'AgCom de proroger au 31 décembre 2021 l'accord-cadre en vigueur.

TABLE TECHNIQUE NATIONALE DES DIRIGEANTS
ET DES SECRÉTAIRES DES CORECOM

En ce qui concerne la Table technique nationale des dirigeants et des secrétaires des CoReCom, instituée auprès de la Conférence des présidents des assemblées législatives des Régions et des Provinces autonomes, les travaux, auxquels le responsable de la Structure opérationnelle du Comité de la Vallée d'Aoste a participé activement en qualité de membre ou de coordinateur des différents groupes de travail, se sont poursuivis, lors de nombreuses réunions en visio-conférence, pour clore les dossiers encore ouverts, parmi lesquels figuraient le nouveau règlement d'application de la plateforme digitale ConciliaWeb et la révision de la totalité des formulaires relatifs aux procédures de résolution des litiges entre utilisateurs et exploitants des services de communications électroniques.

CHAPITRE 7
Loi régionale n° 26 du 4 septembre 2001
Omissis