



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL PIEMONTE



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

PROGRAMMA DI ATTIVITÀ DEL CORECOM - ANNO 2017

**Direzione Comunicazione Istituzionale
Settore Corecom**

Indice

Introduzione	5
Premessa	9
1 Prima parte – Funzioni Proprie	11
1.1 Attività istruttoria ed elaborazione della graduatoria per l'erogazione dei contributi statali a favore delle emittenti televisive locali	13
1.2 Attività di controllo e vigilanza relativa all'accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie16	
1.3 Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali.....	16
1.4 Istruttoria per la messa in onda dei MAG per la comunicazione politica.....	17
1.5 Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale	18
1.6 Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche.....	18
1.7 Programmi dell'accesso radiotelevisivo su Rai3 Piemonte	19
1.8 Qualità tecnica del segnale RAI regionale	20
1.9 Il Corecom contro le discriminazioni e per la parità di trattamento.....	21
1.10 Comunicazione del Corecom.....	22
1.11 Convegni, seminari, conferenze stampa, progetti, ricerche e iniziative varie ..	24
1.12 Collaborazioni con altre Istituzioni e organismi.....	25
1.13 Certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi.....	26
2 Seconda parte – Esercizio di funzioni delegate	29
2.1 Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale	30
2.2 Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale	31
2.3 Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.....	32
2.4 Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale.....	32
2.5 Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale	35
2.6 Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.)	38
2.7 Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale	40
3 Organizzazione e gestione delle risorse umane	43
4 Risorse finanziarie assegnate al Corecom per l'anno 2017	45

Introduzione

Con il 2016 si è chiuso il mandato del precedente Comitato insediatosi nell'agosto del 2011. Demandando i risultati traggurati dalla precedente *governance* nell'anno in corso alla Relazione finale che sarà approvata, come previsto dall'articolo 15 della l.r. 1/2001 e s.m.i., entro il 31 marzo 2017, questo Comitato si dà come macro-obiettivo per l'anno 2017 da un lato quello di consolidare quanto sin qui raggiunto nei vari settori di competenza, dall'altro quello di lavorare per accrescere quei servizi che presentano ancora margini di miglioramento, raggiungendo risultati di eccellenza sotto il profilo qualitativo.

Partendo dagli ottimi risultati raggiunti, si cercherà di promuovere il lavoro sulle conciliazioni e sulla definizione delle controversie con gli operatori delle telecomunicazioni che viene svolto quotidianamente dal Corecom. Si tratta di un servizio che ha una notevole rilevanza per l'immagine del Consiglio regionale e della Regione, attraverso il contatto concreto e diretto con il territorio, cioè con i cittadini, le associazioni dei consumatori, le imprese che ricorrono al Corecom per dirimere i contenziosi con le compagnie telefoniche. L'attività di conciliazione e quella di definizione delle controversie, infatti, costituiscono "l'asse portante e più rilevante" del Corecom, per la mole di lavoro che ruota intorno a tali attività e per gli importi complessivi che grazie a questo servizio ogni anno vengono versati ai cittadini e alle imprese sotto forma di erogazioni/corresponsioni mediante assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card e sotto forma di risparmi a seguito di storni di fatture. Questi risultati portano a definire, senza presunzione, il Corecom come una realtà pubblica virtuosa, se si tiene conto di quanto costa la struttura amministrativa che opera su questo fronte e quanto ritorna, in termini di benefici alla collettività, dalla gestione di queste attività.

Per rendere ancora più efficace il servizio conciliativo delle controversie si effettuerà una verifica dei dati relativi alle tempistiche di pagamento e degli importi pattuiti nelle conciliazioni e ciò in ragione della situazione di generale difficoltà economica, tenuto conto della naturale disparità di mezzi sussistente tra utenti e compagnie telefoniche.

Altre attività meritevoli di citazioni e sulle quali sarà concentrata l'attenzione di questo Comitato saranno le iniziative in materia di tutela dei minori con la partecipazione alle iniziative educative già avviate e con interventi sinergici con altre Istituzioni su nuovi

progetti. L'obiettivo del Corecom Piemonte, in sinergia con altre Istituzioni, è dunque quello di svolgere un'azione preventiva, stimolando i ragazzi a utilizzare con responsabilità i media tradizionali e digitali.

Un ruolo rilevante sarà svolto nel campo del monitoraggio h24 sulle emittenti televisive locali che diffondono programmi sul territorio regionale, con il precipuo compito di far rispettare le regole nei quattro settori oggetto di vigilanza: la pubblicità, la tutela dei minori, la garanzia dell'utenza, il pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale.

Si tratta di quattro attività, insieme alle altre tre delegate dall'Autorità, vale a dire l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.), per le quali occorre rivedere i parametri che concorrono alla determinazione delle risorse annue che Agcom trasferisce ai Comitati, nonché la stessa misura finanziaria prevista da parte dell'Autorità in termini di budget complessivo.

Un ulteriore impegno del Corecom Piemonte riguarderà l'esercizio delle funzioni proprie, con particolare riguardo ai compiti assegnati di recente dal legislatore regionale, con la legge 5/2016, contro le discriminazioni e per la parità di trattamento.

Il settore delle comunicazioni costituisce anche un volano importante per l'economia e le imprese che sono parte integrante di esso, in quanto produce occupazione ed ha una ricaduta consistente in termini di profitti.

Secondo le indicazioni che emergono dalla Relazione Agcom 2016 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro (di seguito Relazione Agcom 2016), emerge che il settore delle comunicazioni in Italia incide, nel suo insieme, per circa il 3,2% sul PIL, con le telecomunicazioni che pesano per il 2%, i media per lo 0,8% e i servizi postali per lo 0,4%.

Secondo quanto riportato nella Relazione 2016, la spesa di famiglie ed imprese in servizi di telecomunicazione nel 2015 ha mostrato una riduzione dell'1,4% che risulta notevolmente più contenuta rispetto a quella dell'anno precedente (-6,5%); hanno continuato a contrarsi i tradizionali servizi voce (-8,2%), ma sono cresciuti le risorse derivanti dai servizi dati (+4,8%); è aumentata la diffusione della larga banda mobile; il

quadro concorrenziale del 2015, nella rete⁸ fissa, ha registrato una progressiva

riduzione della quota di mercato di Telecom Italia alla quale si è affiancata una crescita dei principali *competitor*.

Nel 2015, come già accennato in precedenza, le risorse degli operatori di telecomunicazione hanno continuato a ridursi, anche se in misura notevolmente più contenuta rispetto agli anni passati; la flessione, infatti, è risultata nel complesso mediamente pari all'1,5%, e lievemente più ampia per i servizi di rete fissa (-2,5%) rispetto a quelli di rete mobile (-0,5%), ma minore rispetto alla flessione del 7,7%, registrata tra il 2013 e il 2014.

Passando alla trattazione del sistema radiotelevisivo, secondo quanto riportato nel 13° Rapporto Censis-UCSI sulla Comunicazione, presentato in data 28 settembre 2016 presso il Senato della Repubblica, la televisione continua ad avere un pubblico coincidente con la quasi totalità della popolazione (97,5%). Ottimi anche gli ascolti della radio che arrivano a sfiorare l'84% della popolazione nazionale.

Per quanto riguarda il consumo televisivo, la Tv digitale terrestre cresce nell'ultimo anno del +1,5% (+2,4% nel periodo 2007-2016) e quella satellitare del +1% (+16,1% nel 2007-2016). Gli utenti della Tv via Internet (PC + Smart Tv) si attestano al 24,4% e quelli della Mobile Tv all'11,2%. La crescita cumulata della Tv via Internet negli ultimi 10 anni, è pari a +14,4%.

Per quel che riguarda, invece, il comparto delle tv locali, i dati confermano l'importanza di tale segmento nel sistema televisivo privato italiano.

Pur risentendo gli effetti della crisi economica, con una quota di mercato detenuta in termini percentuali nazionali del 6,2%, in calo rispetto agli anni precedenti, le televisioni locali rappresentano complessivamente la quarta forza del mercato se si considera anche la Rai.

In questo contesto si colloca la realtà delle televisioni locali piemontesi che hanno vissuto un periodo di enorme difficoltà, causa il processo di digitalizzazione del segnale via etere, con l'impiego di alti investimenti sostenuti per l'*upgrade* della rete e il lancio di nuove offerte. Ciò nonostante, la maggior parte delle tv locali piemontesi ha dimostrato una buona capacità di trasformazione ed evoluzione sviluppandosi, sia sul terreno

dell'innovazione, sia su quello della produzione. Alcune sono presenti sui *sodial network*, in *streaming* talora in contemporanea anche su satellite, con la divulgazione dell'informazione e dell'identità del territorio che va oltre il territorio regionale. Oggi, quindi, le tv locali piemontesi stanno cogliendo le sfide emergenti dal mercato e stanno svolgendo, con qualità e professionalità, quel ruolo identitario dei territori che il sistema pluralistico dell'informazione assegna loro.

Premessa

Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom o Comitato) è organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di comunicazioni ed è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Autorità o Agcom).

L'art. 15, della l.r. 7 gennaio 2001, n. 1. e s.m.i. "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni", dispone che entro il 15 settembre di ogni anno il Comitato presenti al Consiglio regionale per la relativa approvazione e all'Autorità, per la parte concernente le funzioni da essa delegate, il Programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.

Per dare attuazione all'enunciato normativo richiamato si è provveduto a redigere il presente documento che rappresenta il "Programma di attività del Corecom per l'anno 2017" (di seguito Programma), deliberato dal Comitato nella seduta del 14/11/2017 e approvato dall'U.d.P. con la delibera 142/2016. Il documento di programmazione riporta gli obiettivi che il Corecom Piemonte intende perseguire per l'anno di riferimento e le relative azioni da realizzare, sia nell'esercizio delle funzioni proprie regionali e quelle previste dalla normativa statale, sia nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom.

Il Programma che si completa con il quadro rappresentativo del fabbisogno finanziario per il 2017 si articola in due parti:

- **la prima parte** riporta le attività da espletare che derivano dalla legislazione nazionale e quelle che discendono dalle funzioni assegnate dal legislatore regionale.
- **la seconda parte** è dedicata, invece, alle attività connesse all'esercizio delle funzioni delegate che il Corecom svolge in seguito al conferimento dell'Autorità.

Al fine di divulgare i servizi e i risultati, sarà adottato un Piano di comunicazione attuativo delle azioni e delle iniziative pianificate nel presente Programma di attività, redatto tenendo conto degli strumenti di intervento previsti nel Piano di comunicazione della Direzione Comunicazione istituzionale dell'Assemblea regionale. Tutto questo per avvicinare sempre di più l'istituzione Corecom ai cittadini, favorire lo scambio di comunicazioni, diffondere *best practices* e rendere più accessibili i dati pubblici.

1 Prima parte – Funzioni Proprie

Le funzioni proprie che il Corecom Piemonte svolge trovano fondamento nelle leggi nazionali e in quelle regionali.

Sono conferite dal legislatore nazionale:

- la funzione di vigilanza e controllo durante il periodo elettorale e referendario per garantire a tutti i soggetti politici parità di accesso ai mezzi di informazione radio-televisiva locale, compreso il servizio pubblico locale posto in essere dalla testata giornalistica regionale RAI (legge 28/2000 e s.m.i.);
- la vigilanza sulla comunicazione istituzionale nel periodo elettorale (legge 28/2000 e s.m.i.);
- l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) (legge 28/2000 e s.m.i.);
- la funzione per l'accesso radiotelevisivo su RAI 3 regionale da parte di soggetti collettivi no-profit (legge 103/75).

Le funzioni assegnate dal legislatore regionale fanno riferimento a diverse leggi regionali e vengono inquadrare in due categorie: quella di consulenza per il Consiglio e la Giunta regionale e quelle gestionali. Sono funzioni assegnate al Corecom dalle disposizioni legislative regionali:

- la vigilanza e il controllo dei campi elettromagnetici generati da impianti fissi radioelettrici compatibili con la salute umana (l.r. 1/2001 e s.m.i., l.r. 19/2004);
- il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito locale (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- l'analisi e le ricerche specifiche a supporto dell'elaborazione delle proposte di legge regionali attinenti, interamente o parzialmente, al settore delle comunicazioni (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- la realizzazione di iniziative atte a stimolare e sviluppare la formazione e la ricerca in materia di comunicazione radiotelevisiva e multimediale, anche tramite conferenze regionali sull'informazione e la comunicazione; la tenuta e l'aggiornamento dell'Elenco regionale delle TV, delle radio e dell'editoria locale (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- l'attività di ricerca e documentazione nelle materie di competenza (l.r. 1/2001 e s.m.i.);

- la realizzazione di iniziative riguardanti le attività di competenza (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- la cura e la ricerca a supporto dell'elaborazione delle proposte di legge regionali attinenti, interamente o parzialmente, al settore delle comunicazioni (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- il controllo mediante rilevazioni sui contenuti della programmazione radiofonica e televisiva regionale e locale, al fine di evidenziarne eventuali caratteri discriminatori e segnalarli al Consiglio e alla Giunta regionale e l'attivazione di segnalazioni, ai soggetti competenti, della presenza di comportamenti non conformi ai codici di autodisciplina della comunicazione commerciale da parte di soggetti aderenti a tali codici, nei casi di utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna (l.r. 5/2016);
- nell'ambito delle funzioni di consulenza per il Consiglio e la Giunta regionale, la formulazione di proposte agli organi regionali per attivare iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione di principi antidiscriminatori, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione ed istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione in ambito locale con i concessionari privati (l.r. 5/2016).

1.1 Attività istruttoria ed elaborazione della graduatoria per l'erogazione dei contributi statali a favore delle emittenti televisive locali

Il Decreto ministeriale 292/2004 "Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dall'articolo 45, comma 3, della Legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche e integrazioni", individua i Corecom quali soggetti preposti a ricevere le domande di assegnazione dei contributi, ad accertare la sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, a verificare i dati relativi al personale e al fatturato, a riscontrare le dichiarazioni rese dalle emittenti locali, a predisporre la graduatoria che il Comitato approva con delibera e, infine, a trasmettere al Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento Comunicazioni la stessa graduatoria per la ripartizione del contributo.

Ciò premesso, il Ministero dello sviluppo economico ha pubblicato nell'aprile 2016, sul proprio sito istituzionale in consultazione, lo schema delle Linee guida del nuovo Regolamento che indica i criteri e le modalità in base alle quali procedere alla predisposizione della graduatoria e l'organo competente a svolgere tale l'attività. Sino al 3 giugno 2016 potevano essere avanzate osservazioni e commenti alle stesse Linee guida. Da quest'ultime, emanate in conformità alle previsioni della legge di stabilità 2016 (legge 28 dicembre 2015), emerge che si tenderà a premiare i soggetti che investono nell'attività editoriale di maggiore qualità, "ossia quelli che siano in grado, più di altri, di fornire un adeguato servizio di diffusione dell'informazione a livello locale, anche mediante l'impiego di dipendenti/giornalisti qualificati e di tecnologie innovative". Dalla lettura del Regolamento emerge, poi, che tale attività sarà svolta nella sua interezza dagli uffici dello stesso Ministero.

In effetti, come viene riportato nel documento di lavoro, approvato dall'Assemblea plenaria della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 18 marzo 2016, "in assenza di una previsione legislativa che introduca un collegamento funzionale tra il Ministero e i Corecom, non si vede su quale base questi ultimi possano essere investiti di competenze (e responsabilità) così specifiche e determinate in mancanza, tra l'altro, di un adeguato conferimento di risorse e di

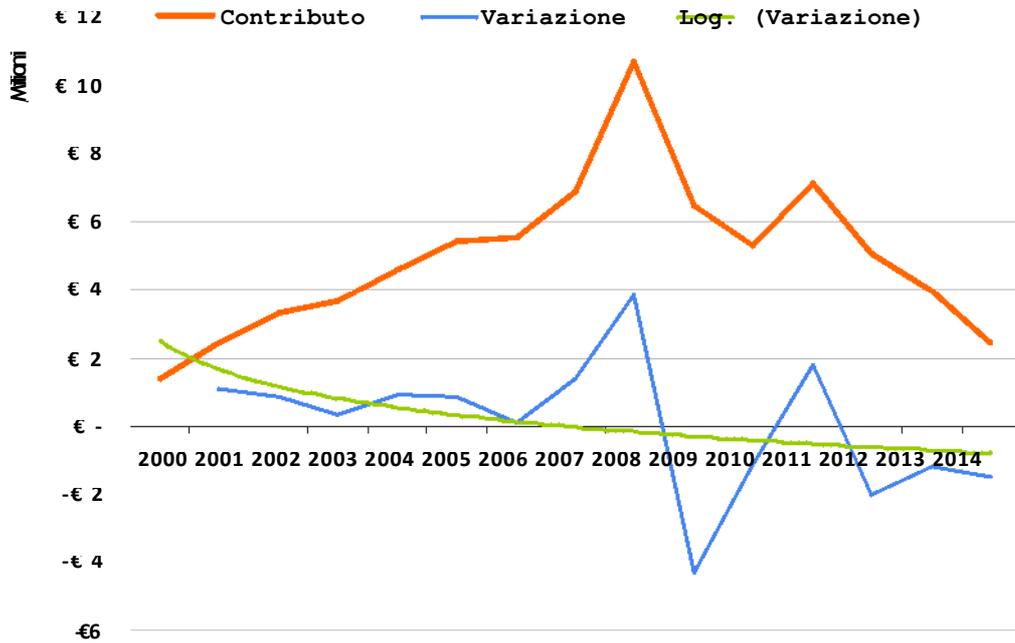
personale, elementi cardine dei rapporti tra centro e periferia nell'ambito del trasferimento di compiti". Pertanto, sempre secondo il documento prima citato, senza un accordo quadro o un'intesa, sarà improbabile che i Corecom vengano coinvolti su un'attività complessa qual è quella finalizzata all'erogazione delle provvidenze a sostegno dell'emittenza televisiva locale. Il nuovo Regolamento verrà adottato su proposta del Mise di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze.

Di seguito vengono riportati i dati storici relativi all'assegnazione dei contributi (in euro) alle emittenti televisive locali italiane previsti dalla legge 448/98. Per quanto riguarda il Piemonte, il trend è quello riportato nella sottostante tabella.

Tabella 1 - Contributi alle TV locali operanti sul territorio del Piemonte - legge 448/98

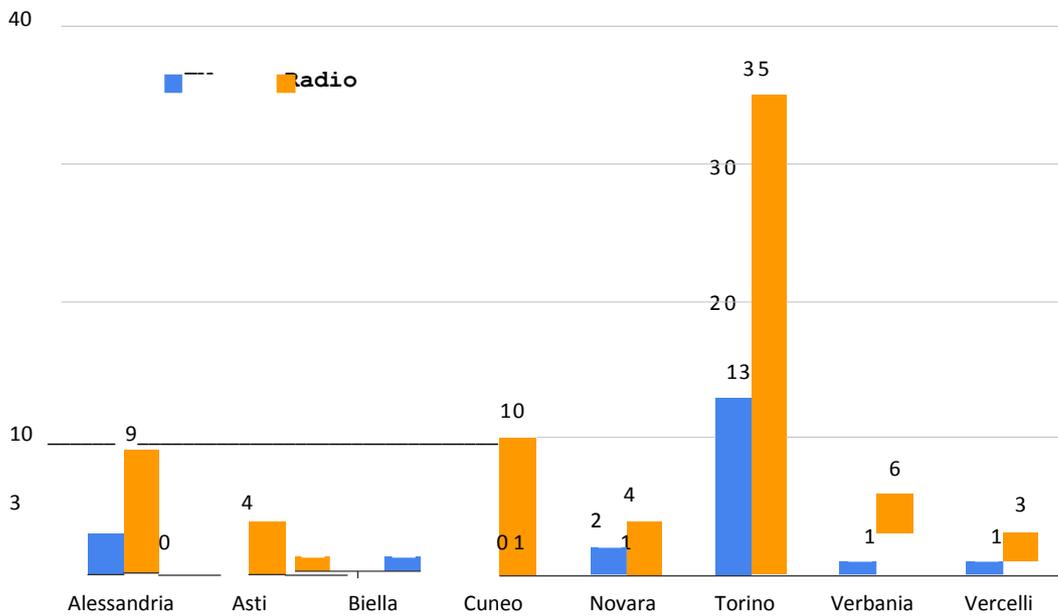
Capitolo	Contributo	Variazione	Variazione %
2000	€ 1.375.180,90		
2001	€ 2.472.111,20	€ 1.096.930,30	79,77%
2002	€ 3.332.809,84	€ 860.698,64	34,82%
2003	€ 3.682.430,54	€ 349.620,70	10,49%
2004	€ 4.590.541,39	€ 908.110,85	24,66%
2005	€ 5.437.064,70	€ 846.523,31	18,44%
2006	€ 5.529.027,88	€ 91.963,18	1,69%
2007	€ 6.898.195,50	€ 1.369.167,62	24,76%
2008	€ 10.735.971,81	€ 3.837.776,31	55,63%
2009	€ 6.460.880,33	-€ 4.275.091,48	-39,82%
2010	€ 5.301.532,30	-€ 1.159.348,03	-17,94%
2011	€ 7.117.566,37	€ 1.816.034,07	34,25%
2012	€ 5.103.798,56	-€ 2.013.767,81	-28,29%
2013	€ 3.940.502,47	-€ 1.163.296,09	-22,79%
2014	€ 2.440.254,70	-€ 1.500.247,77	-38,07%

Grafico 1 Contributi alle TV locali operanti sul territorio del Piemonte - legge 448/98- Andamento



Il sistema radiotelevisivo locale del Piemonte è composto oggi da 18 TV locali e 72 radio, così dislocate sul territorio (Grafico 2):

Grafico 2 Televisioni e radio piemontesi suddivise per provincia



1.2 Attività di controllo e vigilanza relativa all'accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie

La legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003, concernente “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica” (normativa conosciuta meglio come “*par-condicio*”), il Codice di Autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo da parte delle emittenti televisive locali, approvato nel 2004 con decreto del Ministro delle comunicazioni e le delibere dell’Autorità, emanate in occasione di ogni elezione, regolamentano l'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie, nonché la comunicazione politica.

Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica nei TG RAI regionali e i notiziari nei programmi di approfondimento delle emittenti televisive locali. Lo scopo è quello di garantire parità di accesso e il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo.

Le amministrazioni comunali del Piemonte con popolazione superiore ai 15.000 abitanti che saranno chiamate alle urne nel 2017 riguardano: Acqui Terme, Alessandria, Asti, Cuneo, Mondovì, Borgomanero, Caselle Torinese, Chivasso, Grugliasco, Rivalta di Torino, Omegna.

Obiettivi

Nel caso di segnalazioni provenienti da soggetti politici che lamentano la violazione della normativa, il Corecom interverrà svolgendo l’istruttoria necessaria e comunicando eventuali infrazioni all’Agcom per l’applicazione delle sanzioni previste.

1.3 Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali

Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali

Le tribune politiche, disciplinate dalle delibere del 21 giugno 2000 e del 15 maggio 2002 della Commissione parlamentare per l’indirizzo generale e la vigilanza dei servizi

radiotelevisivi, sono spazi di 30 minuti riservati dalla TGR alle forze politiche, in occasione degli appuntamenti elettorali amministrativi.

Obiettivi

Nel 2017 il Corecom presiederà l'appuntamento fissato con la sede regionale della Rai per sovrintendere al sorteggio relativo all'assegnazione degli spazi alle forze politiche in occasione degli appuntamenti elettorali [amm.vi](#).

1.4 Istruttoria per la messa in onda dei MAG per la comunicazione politica

La legislazione sulla *par condicio* assegna ai Corecom il compito di istruire le domande presentate dai soggetti politici in riferimento agli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG) da trasmettere, previo sorteggio, non in contraddittorio, di liste e programmi. Le emittenti radiotelevisive locali che concedono tali spazi hanno diritto ad un rimborso il cui calcolo della ripartizione delle somme tra le emittenti viene effettuato dal Corecom, in base alla consistenza del trasferimento delle risorse finanziarie da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni.

Obiettivi

In attuazione di tale previsione normativa, nel 2017 il Corecom svolgerà il ruolo di raccordo fra le emittenti radiotelevisive locali che metteranno a disposizione gli spazi e i soggetti politici che ne potranno usufruire e provvederà a sorteggiare l'ordine di messa in onda dei MAG, espletando i compiti amministrativi attinenti al controllo di tale attività e alla successivo rimborso economico. L'attività riguarderà le elezioni amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco in ottantatré comuni del territorio regionale, tra cui tre capoluoghi di provincia.

1.5 Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale

L'art. 9 della legge 228/2000 e s.m.i. prevede per le amministrazioni pubbliche, per il periodo che va dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, il divieto“ di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quella effettuata in forma impersonale e indispensabile per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni”. Il divieto si riferisce ad ogni forma di propaganda, effettuata con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo, con il solo limite delle attività svolte dalle PP.AA. a livello impersonale e indispensabile per il buon andamento dell'azione amministrativa.

Ai sensi dell'art. 10, le violazioni delle disposizioni contenute nella legge *de qua*, possono essere denunciate, entro 10 giorni dal fatto, all'Agcom la quale avvalendosi del Corecom procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della violazione denunciata.

Obiettivi

In tale ambito il Corecom nel corso dell'appuntamento elettorale del 2017 svolgerà l'attività istruttoria necessaria relativamente alle segnalazioni che saranno presentate in materia di *par condicio*.

1.6 Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche

Il Comitato rappresenta un punto di riferimento essenziale per il territorio regionale per l'impegno profuso nell'esercizio di vigilanza per il rispetto dei limiti normativi previsti dalle leggi che disciplinano la tutela della salute e la salvaguardia della popolazione esposta ad emissioni di campi magnetici generati da impianti fissi radioelettrici.

La legge regionale 1/2001 e s.m.i. istitutiva del Corecom Piemonte e la l.r. 19/2004 “Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici” stabiliscono che il Comitato ha il compito di vigilare sul rispetto della normativa relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verificare che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni, non vengano superati.

Per svolgere in modo efficace ed efficiente questa funzionale essenziale che possa spaziare su tutto il territorio regionale sul quale insistono gli impianti che generano campi radioelettrici potenzialmente inquinanti il Corecom, grazie al supporto di ARPA Piemonte, procederà a selezionare i siti da sottoporre a verifica attenendosi ai seguenti parametri di riferimento:

- siti ad alta concentrazione di impianti radioelettrici che irradiano campi elettromagnetici;
- siti segnalati direttamente al Corecom da singoli cittadini, nonché da comitati di cittadini per il disagio della popolazione che vive in prossimità di impianti radioelettrici che irradiano campi elettromagnetici;
- siti e/o antenne ubicate in prossimità di scuole;
- siti per i quali, dai documenti amministrativi e/o relazioni inviate al Corecom di Comuni, da uffici provinciali, regionali e da ARPA Piemonte, emerge la necessità di controllo.

Obiettivi

Nel 2017, ai sensi dell'art. 10 della l.r. 19/2004 il Corecom, in collaborazione con i Comuni nel cui territorio insistono i siti selezionati da sottoporre a controllo, predisporrà l'elenco delle verifiche chiedendo al Comitato regionale di indirizzo, di cui alla l.r. 44/2000, di inserire tali verifiche nel piano annuale e pluriennale dell'attività che dovrà svolgere l'ARPA Piemonte.

1.7 Programmi dell'accesso radiotelevisivo su Rai3 Piemonte

Il Corecom, ai sensi dell'art. 6 della legge 103/1975, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso. Si tratta di uno spazio di 30 minuti messo a disposizione dal Centro di produzione della RAI regionale ai soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, etc.). La trasmissione, realizzata dai filmati di più beneficiari, va in onda il sabato mattina a partire dalle ore 10.00 e informa la collettività su iniziative sociali, culturali e politiche, svolgendo un'attività di autopromozione.

Si tratta di un servizio volto ad ampliare la partecipazione dei cittadini, concorrendo così allo sviluppo sociale e culturale del territorio, in attuazione dei principi sanciti dalla Costituzione.

La durata di tali programmi è di 5 minuti, programmi che vengono realizzati con mezzi propri o con la collaborazione tecnica gratuita degli operatori della sede regionale Centro di produzione RAI di Torino.

La funzione del Corecom è quella di istruire ed esaminare le richieste provenienti dai soggetti aventi diritto, predisporre le graduatorie, i piani trimestrali dei programmi da inserire nel palinsesto delle trasmissioni della redazione regionale della RAI e vigilare sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla regolare esecuzione dei piani.

L'attività comprende l'istruttoria delle domande, la deliberazione delle graduatorie e dei piani trimestrali delle trasmissioni, la vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso e il controllo per l'esecuzione dei piani trimestrali approvati da parte del servizio pubblico regionale di RAI.

Obiettivi

Il Corecom nel 2017 continuerà nell'azione di divulgazione tra le organizzazioni e gli enti, in modo che tali spazi siano utilizzati da un maggior numero di soggetti, proseguirà nella gestione delle domande che saranno presentate in seguito alla pubblicazione dei Bandi e nell'attività di vigilanza sull'esecuzione delle trasmissioni stesse, fermo restando la loro sospensione in occasione di eventi particolari o nei periodi elettorali.

1.8 Qualità tecnica del segnale RAI regionale

Nel 2016 sono stati intervistati i 1.202 Comuni attraverso l'invio di un questionario con cui veniva richiesto di indicare una stima espressa in valore percentuale della popolazione che si riteneva coperta da un segnale stabile del canale Rai 3 regionale irradiato dal MUX 1.

I dati raccolti sono stati inseriti nell'applicativo web MetTeReRaMi (Metodi e Tecnologie per l'Integrazione delle Reti radio Multiservizio) della Regione Piemonte che, attraverso una mappa regionale, evidenzia il territorio dei comuni e consente di elaborare e rappresentare quanto emerso dall'indagine. L'indagine Corecom va a innestarsi su questa

piattaforma con la finalità di integrare informazioni di carattere amministrativo sullo stato degli impianti, unitamente ad informazioni di carattere più generale, ad esempio la qualità del segnale.

I dati raccolti sono stati confrontati con quelli relativi alla popolazione residente dei comuni. In seguito, sono stati aggregati i comuni che hanno risposto al questionario, compresi quelli che non hanno rilevato problemi di ricezione e ai quali è stato assegnato il 100 % di copertura.

Alla data del 29 febbraio 2016 sono pervenute al Corecom 368 schede di risposta al questionario, in rappresentanza di 1.025.328 cittadini piemontesi, ossia il 21 % della popolazione. Dall'indagine risulta che 149.064 cittadini (il 15% della popolazione rappresentata) non ricevono il segnale Rai regionale.

Facendo riferimento alle aree territoriali, si evidenziano come scarsamente coperte le zone montane e quelle del Piemonte Orientale. Nelle province di Biella e Novara, circa il 50 % della popolazione rappresentata nell'indagine non riceve il segnale. Molto critica è la situazione relativa ai piccoli comuni. In quelli con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti (per un totale di 366.917 cittadini), la percentuale di chi non riceve il Segnale Rai regionale è del 28 %.

Obiettivi

Per il 2017 verrà potenziato il sistema di raccolta MetTeReRaMi attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori istituzionali (Comuni, Province, Regione, Arpa, MISE, RAI) e l'aggiornamento degli archivi, anche con rilevazioni sul campo, relativi agli impianti funzionanti. Verrà mantenuta la piattaforma di rilevazione dati che verranno inviati eventualmente dai comuni. Sarà aperta una sezione sul sito internet del Comitato

1.9 Il Corecom contro le discriminazioni e per la parità di trattamento

Il Consiglio regionale ha recentemente approvato la legge regionale 23 marzo 2016, n. 5 "Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale". Specificamente, l'art. 9 prevede che il Corecom, nell'ambito delle funzioni di consulenza e di controllo per il Consiglio e la Giunta

regionale:

- effettua rilevazioni periodiche sui contenuti della programmazione radiofonica e televisiva regionale e locale, al fine di evidenziarne eventuali caratteri discriminatori e segnalarli al Consiglio e alla Giunta regionale;
- può formulare proposte agli organi regionali per attivare iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione di principi antidiscriminatori, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione ed istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione in ambito locale con i concessionari privati.

Oltre a quanto descritto, nei casi di utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna, il Corecom si fa parte attiva per segnalare ai soggetti competenti la presenza di comportamenti non conformi ai codici di autodisciplina della comunicazione commerciale da parte di soggetti aderenti a tali codici.

Obiettivi

Nel corso del 2017 saranno realizzate le azioni necessarie per dare concreta attuazione alle disposizioni della legge regionale in oggetto.

1.10 Comunicazione del Corecom

Ormai da anni, il Corecom Piemonte ha rafforzato la comunicazione per far conoscere le sue funzioni ad un numero sempre maggiore di utenti. Oltre a svolgere i compiti assegnati, è essenziale anche far conoscere all'esterno i servizi che vengono svolti in favore dei cittadini, soprattutto quelli che hanno un impatto diretto sulle persone.

Il Corecom in questi ultimi anni ha notevolmente potenziato l'eco dei propri eventi finalizzati a mettere in risalto le attività svolte mediante l'utilizzo dei social media del Consiglio regionale del Piemonte. Sono poi andate in onda su emittenti regionali e nazionali varie trasmissioni e sono stati pubblicati diversi articoli su carta stampata e su giornali *online* legati a eventi o approfondimenti sulle attività del Corecom.

Eppure, nonostante questo incremento di informazione sull'attività del Corecom e la risonanza data da chi ha beneficiato dei servizi offerti, ancora esistono fasce di popolazione che non li conoscono.

Per tale ragione, come è avvenuto per l'anno in corso, anche per il 2017 si proporrà al Comitato la dotazione di un Piano di comunicazione attuativo delle azioni e delle iniziative pianificate nel presente Programma di attività.

Obiettivi

Continueranno ad essere messi in rete i filmati istituzionali relativi agli eventi organizzati dal Corecom e trasmessi in *streaming* mediante il sito istituzionale del Consiglio, il canale *youcrpiemonte* e la *socialtv* crpiemonte.tv. Saranno messi in rete anche le registrazioni dei programmi per l'accesso radiotelevisivo.

Il sito del Corecom sarà ulteriormente aggiornato e implementato, in modo che il contenuto di ciascuna sezione fornisca informazioni mirate e facilmente consultabili per ciascun servizio.

E' ormai divenuta azione costante l'aggiornamento del sito per dare agli utenti la possibilità di scoprire i servizi offerti dal Corecom.

La realizzazione di questo strumento dinamico ha avuto inizio con l'inserimento dei comunicati stampa riguardanti le iniziative, i progetti ed i bandi del Corecom nell'*archivio news* del sito. Via via è stata incrementata la comunicazione verso l'esterno, pubblicizzando il servizio contenzioso ed inserendo comunicazioni, graduatorie ed altri documenti, affinché il Corecom possa aprirsi ai cittadini, tanto in termini di trasparenza quanto di partecipazione, proprio in ossequio ai principi dell'*open government* da cui discendono gli *open data*.

Il sito fornisce tutte le informazioni riguardanti il Comitato e i dipendenti che costituiscono la struttura, aggiungendo sia il numero sia l'e-mail.

Come prevede l'art. 15 della legge 1/2001 il Corecom deve presentare agli Organi della Regione e all'Autorità una relazione conoscitiva sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale, con particolare riferimento al settore radiotelevisivo e dell'editoria, nonché

sull'attività svolta nell'anno precedente che, secondo il principio sopra indicato, viene pubblicata sul sito ogni anno.

La comunicazione è stata incrementata inserendo anche gli ordini del giorno del Comitato.

Parallelamente si è proceduto ad inserire nella sezione *Conciliazioni* le FAQ aggiornate e si provvederà a pubblicizzare i contatti anche mediante il numero verde a cui è stato collegato un risponditore automatico che “incanala” le telefonate a seconda dell’argomento richiesto.

Le pubblicazioni, i pieghevoli, gli inviti ed i documenti riguardanti il Corecom saranno stampati ricorrendo al centro stampa del Consiglio e della Giunta regionale.

1.11 Convegni, seminari, conferenze stampa, progetti, ricerche e iniziative varie

L’organizzazione di convegni, seminari e iniziative varie ha la finalità di far conoscere i servizi che il Corecom offre alla collettività e, nel contempo, di diffondere i risultati raggiunti in relazione alle attività realizzate.

Obiettivi

Come da prassi, il primo appuntamento di rilevanza esterna del Corecom nel 2017 sarà la conferenza stampa di inizio anno che ha la finalità di far conoscere agli *opinion leader*, giornalisti, operatori, e a tutti i soggetti che a vario titolo sono interessati, i risultati raggiunti e l’attività svolta nell’anno trascorso e gli obiettivi da traguardare nell’anno in corso.

Si è consolidato oramai dopo cinque anni la partecipazione indiretta del Corecom all’apertura dell’Anno giudiziario della Corte di Appello di Torino, mediante l’inserimento, nella sezione dedicata alla mediazione della Relazione del Presidente della Corte d’Appello, di una breve relazione sull’attività annuale del Corecom Piemonte dedicata ai risultati raggiunti nella gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche. Per cui anche per l’anno 2017 si provvederà a raggiungere questo ambizioso obiettivo, trasmettendo alla segreteria della Corte la relazione sul contenzioso gestito.

Si prevede, altresì, di organizzare iniziative sui seguenti temi: il contenzioso telefonico e le opportunità offerte dal Corecom; media e minori; la programmazione televisiva locale e la sua vigilanza; il Registro degli operatori della comunicazione; iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione di principi antidiscriminatori, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione ed istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione.

L'elenco delle tematiche indicate è esemplificativo per cui, previa integrazione del presente Programma, si prevede di realizzare nel corso dell'anno anche iniziative che possano riguardare altri argomenti di competenza, conformemente ai vincoli normativi previsti dalle leggi nazionali e regionali e alle disponibilità finanziarie.

L'organizzazione di convegni, seminari e iniziative varie ha la finalità di far conoscere i servizi che il Corecom offre alla collettività e, nel contempo, di diffondere i risultati raggiunti in relazione all'esercizio delle funzioni nelle attività di competenza.

1.12 Collaborazioni con altre Istituzioni e organismi

La collaborazione e lo scambio di esperienze con Istituzioni e organismi di ricerca pubblici e privati che agiscono nel settore delle comunicazioni elettroniche e di quello dell'informazione radiotelevisiva costituisce un aspetto importante per accrescere le conoscenze del comparto nel quale il Corecom svolge il proprio ruolo. Pertanto, il Comitato intende instaurare rapporti e collaborazioni con gli altri Corecom, le Associazioni dei consumatori, Organismi di ricerca, Enti istituzionali, Università e Politecnico, finalizzate a trattare temi attinenti al comparto delle comunicazioni elettroniche e dell'informazione televisiva.

Obiettivi

Nel 2017, ove possibile e nel rispetto delle norme amministrative e contabili in materia, potranno essere avviate collaborazioni con Università e Istituzioni pubbliche e private, finalizzate da un lato allo scambio di esperienze formative e dall'altro alla richiesta di supporto per elaborare analisi e porre in essere indagini sui diversi temi che riguardano le

materie di competenza del Corecom, ricorrendo preliminarmente all'approvazione di convenzioni quadro che delimitano il campo di azione degli accordi e alle procedure negoziali previste dalla legge.

1.13 Certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi

La gestione della qualità fornisce strumenti e indicazioni per rivedere l'organizzazione del lavoro e, nel contempo, migliorare costantemente i processi e i servizi offerti. Il Corecom Piemonte, primo in Italia tra i Comitati, ha scelto di confrontarsi con la politica della qualità e a partire dal 2006 ha ottenuto la certificazione che attesta che il sistema di gestione della qualità applicato per l'espletamento e l'erogazione dei propri servizi è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nel 2015 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale del Piemonte, con la finalità di razionalizzare i costi da un lato e, dall'altro, estendere a settori non certificati la possibilità di inserire nuovi processi, ha deciso di orientare le politiche di gestione della qualità verso la Certificazione unica dell'Ente.

Per arrivare alla realizzazione dell'obiettivo nel 2016 è stato costituito un gruppo di lavoro intersettoriale (al quale il Corecom partecipa con il dirigente e due funzionari) avente lo scopo di redigere un manuale di gestione della qualità per gli usi degli uffici del Consiglio Regionale e determinare i processi che saranno inseriti.

Obiettivi

Obiettivo del Corecom per il 2017 è di proseguire l'attività di certificazione, anche in virtù dell'esperienza maturata in 10 anni, dei processi maggiormente significativi a valenza organizzativa complessa.

In particolare, le attività che il Comitato proporrà da portare a certificazione saranno:

- tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale;
- definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale;
- procedura d'urgenza.

È prevista una revisione generale dei processi in relazione al passaggio dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008 alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

2 Seconda parte – Esercizio di funzioni delegate

L'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom al Corecom sono:

- vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- definizione delle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.);
- vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittente locale secondo le linee-guida dettate dall'autorità e la successiva verifica di conformità alla vigente disciplina in materia di diffusione radiotelevisiva, ed eventuale avvio delle conseguenti istruttorie procedimentali.

Il 2017 rappresenterà il tredicesimo anno da quando il Corecom Piemonte, a seguito della firma della convenzione con l'Agcom nel 2004, ha ricevuto dall'Autorità il primo pacchetto di deleghe. Mentre, registrerà il sesto anno di esercizio delle c.d. seconde deleghe, il cui conferimento è avvenuto nel 2012.

Lo svolgimento delle attività delegate costituiscono la parte consistente del lavoro che oggi impegna il Corecom, se si pensa al numero di istanze che vengono trattate, solo per fare un esempio, in materia di contenzioso tra utenti-consumatori e operatori telefonici.

Il bilancio del lavoro svolto nelle materie prima elencate è rilevante, tenuto conto dei risultati ottenuti nel risolvere le controversie tra cittadini e operatori telefonici, del ruolo di garanzia e imparzialità svolto nei confronti delle emittenti televisive locali e del servizio pubblico locale, della tutela del pluralismo informativo, della vigilanza esercitata finalizzata a garantire il rispetto delle regole in materia di trasmissione di pubblicità e di

altri programmi vietati, del supporto fornito alle imprese che agiscono nel settore delle comunicazioni e che hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C. e dell'attività svolta a supporto di associazioni *no profit* e i singoli cittadini che si battono per la tutela della dignità e dei diritti delle persone, della famiglia e dei minori, nel campo dei media.

2.1 Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale

Il Corecom esercita la funzione di vigilanza per il rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore televisivo locale. L'espletamento di tale compito rientra, per quanto concerne la vigilanza attiva, nella funzione di monitoraggio dell'emittenza locale. Pertanto, nel programmare annualmente il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, il Corecom presta particolare attenzione affinché vengano tutelati i minori nella fruizione dell'offerta televisiva. Nel caso dei minori, ad una tutela "generale" applicabile a tutte le fasce orarie di programmazione, si affiancano due ulteriori livelli di controllo e protezione per fasce orarie:

- la televisione per minori nella fascia "protetta", dalle 16.00 alle 19.00;
- la televisione per tutti, dalle 7.00 alle 22.30.

L'esercizio della funzione di vigilanza in materia di minori investe il Corecom anche quando sono gli utenti, associazioni di settore, comitati di famiglie, associazioni di genitori, a presentare segnalazioni per presunte violazioni della normativa di riferimento.

L'impegno del Corecom non è limitato allo svolgimento di tale compito "repressivo", ma ricomprende anche l'organizzazione di iniziative finalizzate ad attivare e/o a compartecipare a progetti formativi destinati a docenti, minori, genitori, educatori, per fornire strumenti e conoscenze sul corretto utilizzo dei programmi televisivi. Rientrano in questo attivismo la compartecipazione alle iniziative di *media education* e di Tuttinrete.

La prima delle due iniziative citate prevede la valorizzazione dell'utilizzo di linguaggi espressivi e digitali nei diversi ordini e gradi di scuola su base regionale del piano nazionale di formazione e viene realizzata in collaborazione con il progetto Teleintendo, di cui fanno parte oltre al Corecom, ITER-Città di Torino (Istituzione Torinese per una

Educazione Responsabile), la RAI, l'Università degli Studi di Torino (Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione), la Rete regionale di scuole Teleintendo-Logos "Progetto capire fare e socializzare TV" e l'Ufficio scolastico regionale per il Piemonte del MIUR.

L'altra compartecipazione riguarda il Tavolo Interistituzionale e interprofessionale Tuttinrete che ha l'obiettivo di salvaguardare il diritto dei minori ad essere protetti nella varie fasi di crescita per un armonico sviluppo psico-fisico e morale della persona e promuovere la cultura di tutela dei minori nel rapporto con i mezzi di informazione, secondo i principi della Carta dei valori approvata dai partecipanti.

Il Comitato continuerà a partecipare al progetto Teleintendo e al tavolo Tuttinrete concorrendo a fare prevenzione e gestione di informazioni a tutela dei bambini e degli adolescenti.

Altra iniziativa che il Corecom Piemonte intende promuovere, in sinergia con il MIUR, le Prefetture e la Polizia Postale, è quella di svolgere un'azione preventiva, stimolando gli adolescenti a costruirsi nella rete una reputazione virtuale appropriata. A tale scopo, fermo restando la disponibilità delle Istituzioni citate, si proporrà la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa e iniziative da portare nelle scuole.

2.2 Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale

Il diritto di rettifica (legge 223/90) è un istituto a disposizione dei cittadini che ritengono di essere stati lesi, da parte di un'emittente radiotelevisiva locale, da notizie, affermazioni o dichiarazioni contrarie a verità e, quindi, ritenute diffamatorie, esternate nel corso di un programma televisivo.

In tal caso, dopo aver richiesto alla tv la rettifica e questa non sia avvenuta, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata fondata la richiesta, ordina all'emittente di provvedere alla rettifica.

Obiettivi

Nel 2017 il Corecom agirà, a seguito di eventuali denunce che perverranno, svolgendo compiti istruttori e decisori e promuovendo la conoscenza del servizio.

2.3 Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale

Il Corecom svolge la vigilanza sul rispetto della normativa che riguarda la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale (emittenti radiotelevisive locali, quotidiani e periodici locali). L'attività si esplica sia direttamente mediante attività di monitoraggio, sia su segnalazione proveniente da utenti, associazioni e organizzazioni che abbiano ravvisato una violazione della normativa di riferimento. Il regolamento che disciplina la materia, e che è stato adottato dall'Autorità con delibera n. 256/10/CSP, prevede norme precettive non solo per i mezzi di comunicazione di massa, ma anche in capo ai soggetti realizzatori dei sondaggi.

Obiettivi

Per il 2017 il Comitato provvederà ad esercitare tale delega mediante il monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, selezionati secondo criteri oggettivi, utilizzando la rassegna stampa giornaliera del Consiglio regionale e sul registrato h24, relativamente alla settimana in cui si procederà ad esercitare il monitoraggio sull'emittenza televisiva locale.

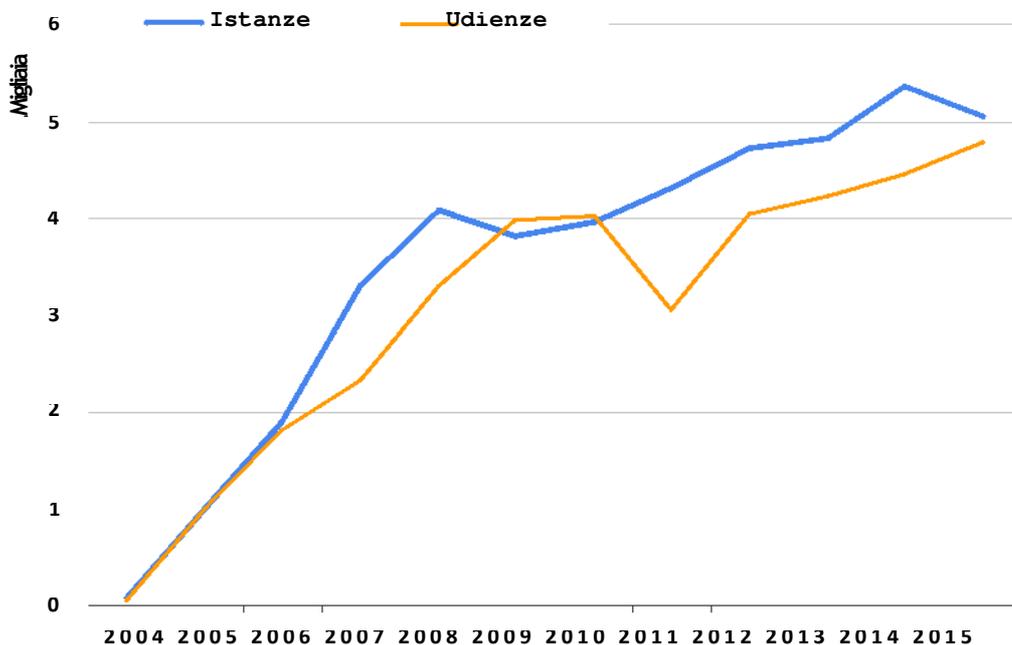
2.4 Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale

L'attività del Corecom è volta alla tutela dei diritti dei consumatori concernenti i servizi di comunicazione elettronica: servizi di telefonia fissa o mobile, di pay tv, servizi internet o quelli per la trasmissione di dati, come ad esempio sms o mms. Il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica avanti al Corecom, quale meccanismo di tutela dei diritti del cittadino alternativo al ricorso al giudice civile (ADR – *Alternative Dispute Resolution*), rappresenta un esempio di efficienza del sistema decentrato delle comunicazioni e un meccanismo consolidato in grado di risolvere le problematiche delle persone in tempi brevi e gratuitamente, nel caso in cui si verifichi una violazione delle garanzie previste dalla normativa a favore dell'utenteconsumatore.

Secondo quanto riportato nella *Relazione annuale 2016 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro dell'Autorità* "l'attività svolta dai Corecom riceve sempre maggiori apprezzamenti da parte di utenti e operatori di settore, accrescendo il prestigio e l'autorevolezza degli organi funzionali nell'espletamento di tali funzioni di garanzia attribuite all'Autorità dalla legge e delegate ai Corecom". Dalla Relazione emerge che nel 2015 i Corecom hanno ricevuto e trattato oltre 100.000 pratiche, tra istanze di conciliazione e provvedimenti temporanei. Mentre il valore delle controversie risolte con successo ammonta a 31,81 milioni di euro.

Nei dati citati rientrano anche quelli del Corecom Piemonte che sono in costante incremento, sia sotto il profilo delle istanze ricevute, sia sotto quello delle udienze tenute. Specificamente, il totale delle istanze ricevute nel periodo 2004-2015 è pari a **42.399**, mentre quello delle udienze si attesta sui **37.081**. Il grafico che segue rappresenta l'andamento di dodici anni di attività svolta.

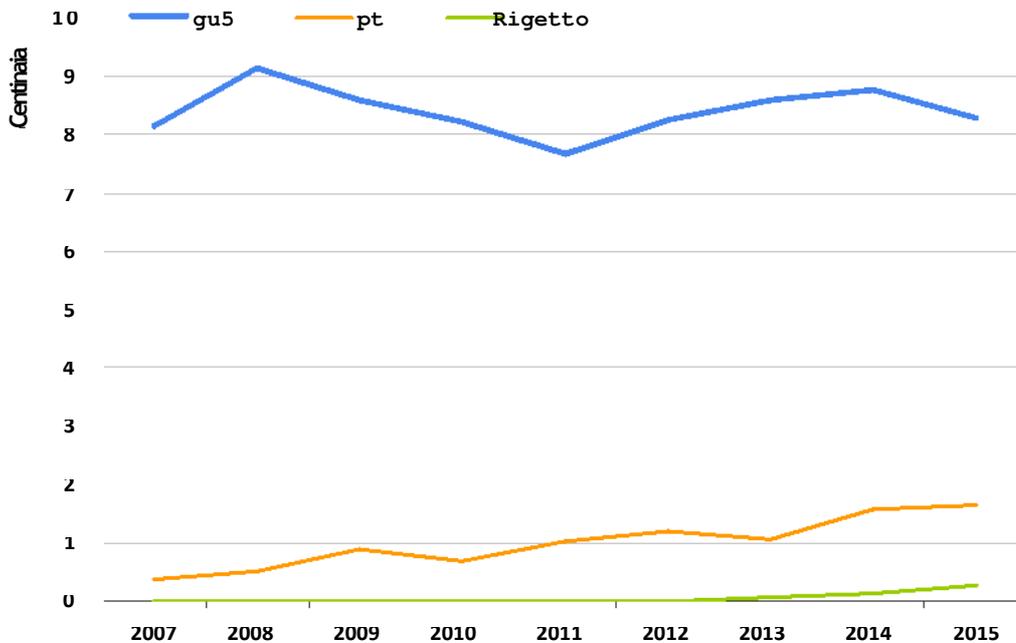
Grafico 3 Storico Istanze e Udienze dal 2004 al 2015



Oltre alle istanze finalizzate a risolvere il contenzioso in udienza, al Corecom vengono presentate le istanze (GU5) finalizzate all'adozione di un provvedimento temporaneo (PT) allo scopo di far riattivare il servizio sospeso o a far cessare forme di abuso o di scorretto

funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Il totale delle domande dal 2006 al 2015 è stato di 7.569.

Grafico 4 Storico GU5 e PT dal 2007 al 2015



Sul fronte dell'organizzazione va evidenziato che nell'anno in corso è stata estesa la *web conference* a tutte le sedi degli Uffici URP della Giunta regionale dislocati nei capoluoghi di provincia piemontesi consolidando una rete collaborativa unica nel panorama nazionale. Parallelamente è stato attivato un servizio di informazioni automatico gestito dal Corecom, accanto all'assistenza telefonica fornita dai funzionari negli orari prestabiliti. Rilevante è, poi, il servizio che viene svolto dall'Urp del Consiglio regionale nel supportare gli utenti nella compilazione dei formulari di conciliazione e nelle modalità di presentazione degli stessi, mediante assistenza in sede.

Obiettivi

Nel 2017 gli obiettivi da raggiungere sono:

- proseguire il processo di dematerializzazione relativo alla procedura di conciliazione, alla digitalizzazione dei documenti e loro archiviazione informatica;
- incrementare, per quanto di competenza, l'utilizzo delle udienze di conciliazione da tenersi in *webconference*, mediante il collegamento con le sedi decentrate degli URP della Giunta regionale dislocate sul territorio;
- migliorare l'attività di informazione sul servizio, anche mediante l'uso di strumenti tecnologicamente avanzati quale ad esempio, il risponditore automatico;
- elaborare una proposta di vademecum sulle controversie in materia di comunicazioni elettroniche che comprenda una sezione dedicata alle conciliazioni e una alle definizioni delle controversie;
- somministrare la *customer satisfaction* per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto (D.Lgs. 33/2013);
- vigilare sui dati relativi alle tempistiche di pagamento e agli importi pattuiti nelle conciliazioni;
- programmare incontri formativi a supporto dei funzionari degli Uffici URP della Giunta regionale che forniscono informazioni sul servizio e che collaborano con il Corecom nell'espletamento delle udienze in *web conference*;
- rinnovare il protocollo d'intesa con la Giunta Regionale finalizzato a collaborare nella realizzazione del servizio di informazione e di gestione delle udienze di conciliazione a livello decentrato.

2.5 Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale

Nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono, entro tre mesi, presentare al Corecom apposita istanza (GU14) finalizzata alla definizione della controversia mediante l'adozione di un provvedimento amministrativo.

Anche in questa fase, per così dire, di "secondo grado", a fronte della irregolare fornitura del servizio o di abusi da parte dell'operatore, è possibile inoltrare l'istanza (GU5)

finalizzata ad ottenere l'adozione di provvedimenti amministrativi temporanei volti appunto a garantire la regolare fornitura dei servizi o a far cessare le forme di abuso.

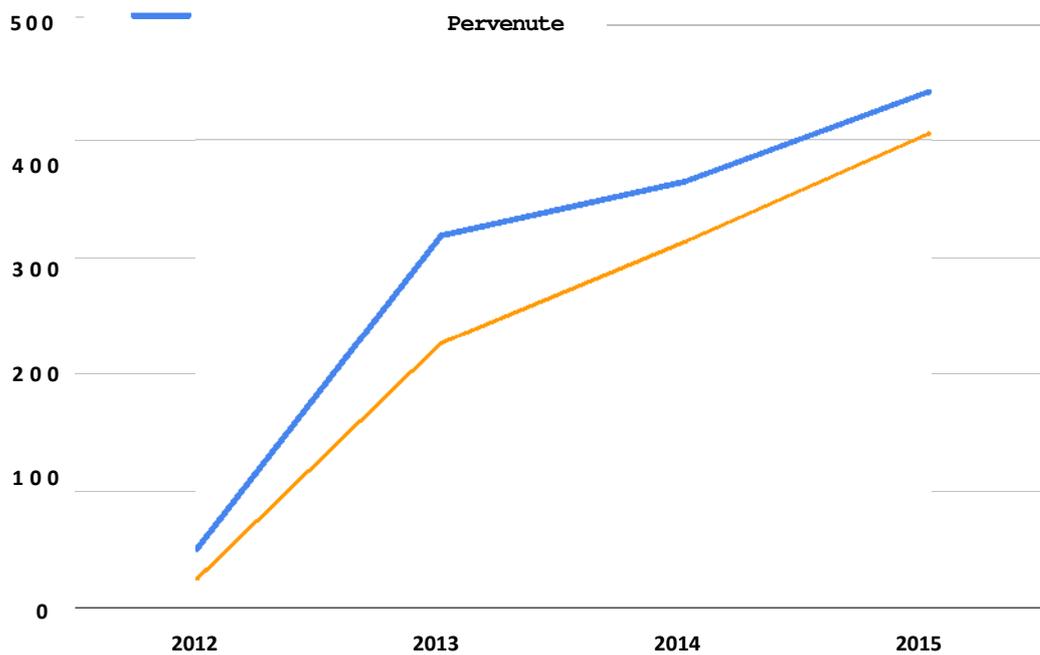
Le regole che disciplinano tali istituti sono stabilite nell'allegato alla delibera dell'Autorità 173/07/CONS e s.m.i., Capo III, e, per la quantificazione degli indennizzi da liquidare in sede di definizione, nell'allegato alla delibera n. 73/11/CONS.

I dati a disposizione evidenziano che dal 1° ottobre 2012, data in cui Agcom ha assegnato al Corecom la delega in questa materia, le istanze sono cresciute costantemente, passando dalle 24 dei primi tre mesi del 2012, alle 226 del 2013, le 314 del 2014 e le 405 del 2015, così per un totale di 1175 istanze, di cui 969 concluse. Quanto all'anno in corso, i GU14 presentati al 31 ottobre sono stati 368, il che fa presumere, se il trend si manterrà costante, un ulteriore aumento delle istanze anche per il 2016.

In ordine alle domande di provvedimento temporaneo, anch'esse continuano ad aumentare passando dall'unica presentata nel 2012 alle 26 del 2015, con emissione di 6 provvedimenti temporanei (P.T.). All'ottobre 2016 sono già pervenuti 23 GU5 e sono stati emessi 6 P.T..

I dati sopra riportati, tuttavia, sono solo parzialmente rappresentativi dell'attività legata al contenzioso, che si compone anche di un elevato numero di contatti diretti con utenti e operatori al fine di porli in comunicazione diretta e facilitare gli accordi transattivi di reciproca soddisfazione senza attendere l'udienza di discussione o il provvedimento di definizione. A proposito dell'udienza, nel corso della quale l'Ufficio acquisisce elementi utili ai fini della definizione della controversia e svolge un'attività di mediazione finalizzata al raggiungimento di un accordo conciliativo tra le parti, si vuole evidenziare come l'esperienza acquisita in questi anni di esercizio della delega abbia consentito di appurare l'importanza della stessa. Essa, pur non essendo obbligatoria, può essere convocata nei casi in cui il responsabile del procedimento lo ritenga necessario ai fini dell'istruttoria, ovvero su espressa richiesta di una delle parti. E' uso presso il Corecom Piemonte convocare quasi sempre le udienze di discussione. Tale attività ha portato a soddisfacenti risultati specie in relazione ad alcune controversie di notevole difficoltà e valore che sono poi state transatte.

Grafico 5 - Storico istanze di definizione dal 2012 (1° ottobre) al 2015



Sempre in tema di udienze, nel 2016 è stato portato a regime, analogamente a quanto avviene in conciliazione, l'utilizzo dello strumento della web-conference in collegamento con le sedi degli Uffici URP della Regione dislocate nei capoluoghi di provincia.

E' infine importante osservare come molte delle istanze di definizione provengano da imprese del territorio che, attraverso l'operato del Corecom, hanno potuto recuperare somme a volte anche ingenti. A questo proposito, il valore economico (rimborsi, indennizzi e storni) delle controversie trattate in definizione nel 2015 ammonta complessivamente € 513.588,58, con un incremento del 29% rispetto al totale dell'anno precedente.

Obiettivi

Nel corso del prossimo anno, si ritiene di proseguire nelle pratiche sopra indicate, con particolare riguardo alla intensificazione delle udienze in *webconference*, promuovendo specie presso le associazioni dei consumatori e coloro che prestano assistenza professionale agli istanti, la conoscenza di tale strumento e dell'opportunità offerta. Tenuto conto che a livello nazionale è auspicato lo sviluppo di una piattaforma informatica comune per tutti i Corecom, condivisibile con l'Autorità, per la gestione del contenzioso relativamente sia alla gestione delle conciliazioni che delle definizioni, qualora ciò non fosse realizzabile, il Corecom si attiverà per implementare le funzionalità del programma

oggi in uso nella gestione delle conciliazioni , al fine di utilizzarlo anche nell'ambito della gestione delle definizioni delle controversie.

2.6 Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.)

Il Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.) rappresenta l'anagrafe delle imprese che agiscono nel settore delle comunicazioni ed ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere. Hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C.:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità e concessionarie di pubblicità sul web e altre piattaforme digitali fisse o mobili;
- le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale e le agenzie di stampa a rilevanza nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

In seguito al conferimento della delega dall'Agcom, il Corecom ha il compito di tenere aggiornata la sezione regionale del Registro. Spetta, pertanto, all'ufficio provvedere alla cancellazione dei soggetti che non hanno i requisiti, alle nuove iscrizioni, al controllo delle comunicazioni annuali, al rilascio di certificati. I legali rappresentanti o titolari degli operatori iscritti (o che intendono presentare domanda di iscrizione) devono dotarsi della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) per l'accesso al portale impresainungiorno.gov.it.

Tenendo presente che ci sono 717 operatori attivi in Piemonte, di cui 30 nuove iscrizioni relative all'anno in corso, 16 operatori di Internet Point che non hanno più obbligo della comunicazione annuale, 24 operatori inseriti nella cancellazione massiva effettuata dal Servizio Ispettivo del ROC, 14 richiami elevati a Società/Associazioni inadempienti, e tenendo conto delle società che devono ancora presentare il bilancio alla C.C.I.A.A., al 30 settembre 2016, sono state effettuate all'incirca il 90% delle comunicazioni annuali.

Al 30 settembre 2016 gli operatori del Piemonte sono 1653, di cui 717 attivi e 936 cessati.

Dopo aver completato l'aggiornamento della sezione regionale e potenziato l'attività di *front-office* finalizzata all'informazione agli operatori iscritti e agli iscrivendi, il Corecom aveva avanzato il suggerimento ad AGCOM di esonerare dall'adempimento della presentazione del modello relativo al contributo dovuto all'Autorità per l'anno 2016 gli operatori iscritti al ROC che non raggiungevano alla voce A1 del conto economico del bilancio di esercizio ricavi pari o superiori a €. 500.000,00 (cinquecentomila/00). L'accoglimento da parte di AGCOM di tale proposta è stato inserito nell'Allegato B della delibera 34/16/CONS.

Inoltre nell'anno 2016 è stato fornito, all'AGCOM e agli operatori, il supporto affinché venissero rispettati i seguenti adempimenti: versamento del contributo dovuto all'Autorità per l'anno 2016 e la dichiarazione annuale relativa all'Informativa Economica di Sistema (I.E.S.).

Obiettivi

Nel 2017 proseguirà l'attività amministrativa istruttoria e di *front-office* con gli operatori del settore iscritti e con quelli che hanno l'obbligo di iscriversi al Registro.

Il Corecom nel 2017, al fine di agevolare l'adempimento della comunicazione annuale agli operatori iscritti al ROC, organizzerà un seminario operativo e predisporrà un vademecum.

2.7 Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale

La vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale viene svolta su cinque aree:

- obblighi di programmazione (vigilanza sulla presenza del logo, registro dei programmi, conservazione delle trasmissioni, diffusione dello stesso programma su tutto il bacino di riferimento);
- pubblicità (vigilanza della trasmissione di messaggi pubblicitari quali telepromozioni di servizi di astrologia, cartomanzia, lotterie, affollamento pubblicitario nei programmi);
- tutela dei minori (vigilanza per il rispetto delle disposizioni normative in materia – leggi, delibere Agcom, Codice TV e Minori, Codice Media e Sport-, finalizzate a tutelare lo sviluppo fisico-psico e morale del minore);
- garanzie dell'utenza (vigilanza per il rispetto della normativa in materia di pornografia, di dignità della persona, di rappresentazioni di vicende giudiziarie, di trasmissioni sportive, di film che presentano atti di violenza gratuita ed efferata);
- pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale (vigilanza per il rispetto dalle disposizioni in materia di par condicio e di quelle che prevedono la presenza nei programmi di soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose, politiche).

Il Comitato provvede a selezionare il campione di emittenti da sottoporre a monitoraggio h24, secondo le Linee guida approvate dall'Autorità con la delibera 632/07/CONS e le nuove indicazioni impartite.

La procedura di contestazione può essere avviata anche mediante segnalazioni che perverranno eventualmente da terzi.

All'atto della contestazione sarà caricato tutto il materiale video, su NAS (Network Attached Storage) e salvato in doppia copia, secondo gli standard di sicurezza del Consiglio Regionale del Piemonte. Il NAS di cui si è dotato il Corecom, grazie al supporto della struttura Sistemi informativi del Consiglio, è un dispositivo collegato alla rete la cui funzione è quella di consentire agli utenti di accedere e condividere i dati e le informazioni pertinenti.

Alle emittenti, per le violazioni eventualmente accertate, sarà garantito un accesso on line selettivo alle informazioni relative alla pratica oggetto di contestazione, che verranno inserite in una cartella virtuale del NAS.

Obiettivi

Nel 2017 il Corecom proseguirà l'attività amministrativa ed istruttoria iniziata nel 2016. E si provvederà all'attivazione del monitoraggio delle emittenti locali per l'anno 2017 secondo quanto stabilito dalle nuove Linee Guida che stanno per essere approvate dal Consiglio dell'Autorità.

3 Organizzazione e gestione delle risorse umane

Così come per le aziende private, anche per le amministrazioni il capitale umano e le risorse strumentali sono un punto di forza, su cui far leva per la crescita, l'efficientamento e la qualità dei servizi da erogare. Il Consiglio regionale del Piemonte attribuisce una fondamentale importanza alla gestione delle risorse umane tecnologiche poiché esse sono necessarie per:

- attuare le politiche definite e conseguire gli obiettivi previsti;
- attuare, aggiornare e migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema organizzativo e dei processi;
- accrescere la soddisfazione degli utenti e di tutti coloro che si rivolgono alle strutture amministrative del Consiglio.

In particolare, la formazione e l'addestramento rappresentano gli strumenti principe che si usano per migliorare le competenze dei dipendenti. Questo risulta ancor più rilevante se si pensa che la politica di gestione delle risorse umane delle Strutture del Consiglio sottoposte a certificazione di qualità ha l'obiettivo di assicurare la competenza del personale (istruzione, formazione, abilità, esperienza) in relazione alle responsabilità assegnate. L'attuazione di tale politica comporta:

- la definizione del livello di competenza richiesto da ogni ruolo organizzativo;
- l'acquisizione di risorse con definiti criteri per la selezione del personale;
- la realizzazione di programmi di formazione e la valutazione della loro efficacia con riferimento al Piano annuale di Formazione del Consiglio regionale, parte integrante del Piano di formazione della Regione Piemonte;
- il perseguimento di iniziative volte ad accrescere la consapevolezza del personale in merito alla rilevanza e all'importanza delle attività svolte e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi assegnati dall'organo di indirizzo.

In questo ambito di valorizzazione rientra anche il personale in dotazione al Corecom che negli ultimi anni è cresciuto sotto il profilo della professionalità dei funzionari.

Tuttavia, per poter mantenere gli standard di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi, a fronte del costante aumento delle attività e dei carichi di lavoro (programmi per l'accesso, attuazione delle disposizioni contenute nella legge regionale sul divieto di ogni

forma di discriminazione e della parità di trattamento, aumento delle istanze di conciliazione e di definizione delle controversie, del numero di tv locali da monitorare, etc.), così come avviene per un'azienda per poter incrementare la produzione di beni o servizi, è essenziale disporre di ulteriore personale dotato di adeguate capacità e competenze e di inserirlo all'interno dell'organizzazione.

Attualmente il personale assegnato al Corecom Piemonte, oltre al Dirigente Responsabile, è composto dalle seguenti unità:

- n. 10 funzionari di categoria D;
- n. 6 funzionari di categoria C;
- n. 2 funzionari di categoria B.

Il *benchmarking* con gli altri Corecom delle stesse dimensioni, prendendo in considerazione i parametri quali la popolazione regionale, il numero di istanze di conciliazione, di definizione e di richiesta di provvedimenti temporanei, il numero di TV locali da sottoporre a monitoraggio h24, il numero di aziende iscritte al R.O.C., dimostra che gli uffici amministrativi necessitano di essere potenziati con l'assegnazione di nuovo personale.

Pertanto, si rende assolutamente necessario dotare la Struttura di un numero adeguato di unità, oggi sotto organico, specie con la messa in quiescenza di un funzionario di categoria D che non verrà sostituito, se si vuole evitare di vanificare l'ottimo livello dei risultati raggiunti nell'arco dell'ultimo quinquennio.

4 Risorse finanziarie assegnate al Corecom per l'anno 2017

Di seguito si riportano le risorse finanziarie stanziare sui capitoli e articoli di competenza del Corecom, nel bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2017 per l'esercizio delle funzioni e il perseguimento degli obiettivi prefissati.

Capitolo Art. Descrizione		Stanziamiento
Categoria 01 - Organi Istituzionali		€ 203.679,00
Organi e incarichi istituzionali dell'amministrazione		
11070	1 Corecom: indennità di funzione (L.R. 1/2001)	€ 72.515,00
Organizzazione eventi ed attività promozionali		
11071	1 Servizi per l'attuazione del Programma di attività del Corecom	€ 100.000,00
Servizi per trasferta componenti Corecom		
11072	1 Rimborso spese di missione componenti Corecom	€ 25.000,00
Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP)		
11073	1 su indennità componenti Corecom	€ 6.164,00
Categoria 03 - Acquisti beni e prestazioni di servizio		€ 172.723,00
Prestazione professionale specialistica		
Spese per l'esercizio delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle		
13070	1 comunicazioni (legge 249/97 - delibere Autorità nn. 52-53/99)	€ 161.000,00
Altri beni di consumo		
13071	1 Spese varie in economia del Corecom	€ 5.000,00
Altri servizi		
13072	1 Spese varie in economia per servizi del Corecom	€ 5.000,00
Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP)		
13073	1 su collaborazioni occasionali del Corecom	€ 1.723,00
Categoria 06 - Consulenze ed incarichi		€ 20.250,60
Consulenze		
16070	1 Spese per studi, ricerche e consulenze per l'esercizio delle deleghe	€ 20.250,60
Categoria 02 - Spese in conto capitale		€ 645,46
Software		
16070	1 Sviluppo software e manutenzione evolutiva per le attività delegate	€ 645,46
Categoria 07 - Trasferimenti		€ -
17070	Trasferimenti ad altre imprese (legge 28/2000 e s.m.i., art. 4, comma 5)	€ -

Composizione del Corecom

Presidente

Alessandro De Cillis

Vice Presidente

Gianluca Martino Nargiso

Commissario

Vittorio Del Monte

Direzione Comunicazione Istituzionale dell'Assemblea Regionale

Direttore – Domenico Tomatis

Settore Corecom

Dirigente Responsabile – Nicola Princi

Funzionari

Laura Astolfi, Simona Bertero, Flavia Borsano, Viviana Bruno, Alessandro Cavallo,
Pasquale Centin, Marco Cotto, Barbara D'Ambrosio, Marisa Ferro,
Claudio Giannone, Marita Gugliermetti, Paola Ippolito, Barbara Lacchia, Grazia Mazzuoli,
Alda Mignosi, Margherita Occhetti, Elisabetta Panei, Pina Rosa Serrenti

