



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL PIEMONTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

**RELAZIONE FINALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM
PIEMONTE NELL'ANNO 2016**

APPROVATA CON DELIBERAZIONE DEL COMITATO N. 11 DEL
27 MARZO 2017



Sommario

Premessa.....	5
Funzioni proprie	7
I contributi alle televisioni locali ex lege 448/98.....	8
Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la <i>par condicio</i>	10
Referendum ordinario sulle trivelle sottomarine del 17 aprile	11
Elezioni amministrative comunali del 5 e 19 giugno	12
Referendum costituzionale confermativo del 4 dicembre.....	14
L'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale	16
La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)	17
I programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai.....	19
La tutela dell'ambiente e della salute	22
La qualità tecnica del segnale RAI.....	24
Seconda indagine sul segnale RAI.....	24
Audizione su ricezione del segnale del servizio pubblico radiotelevisivo	26
Il Corecom contro le discriminazioni e per la parità di trattamento	27
Le conferenze stampa, i convegni, i seminari.....	28
Conferenza stampa: Il Corecom tra realtà e prospettive	28
Convegno "La Tv che non vedi: Segnale Rai o segnali di fumo?"	29
Convegno: Abbiamo delegato al WEB la nostra reputazione?	29
Evento: La dieta digitale dei nostri ragazzi.....	29
Evento: 2011-2016 Cinque anni di Corecom Piemonte - Bilancio di mandato	30
Le ricerche e le pubblicazioni	30
La comunicazione istituzionale del Corecom	31

Funzioni Delegate	35
La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale.....	36
La vigilanza sui sondaggi	37
L'esercizio del diritto di rettifica	39
La gestione delle controversie presso il Corecom.....	39
Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale.....	40
La definizione delle controversie	46
Piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni - Realizzazione delle udienze in video conferenza (sistema <i>webconference</i> e audio).....	50
Rapporti con gli operatori telefonici e di <i>pay tv</i> e le associazioni di consumatori.....	53
Assistenza agli utenti: la rete URP e il progetto servizio risponditore automatico Corecom	54
Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso.....	55
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio dell'emittenza locale.....	57
Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	59
Aspetti amministrativo - contabili e processi di supporto organizzativi.....	62
Aspetti amministrativi-contabili	63
Prospetto delle spese sostenute nell'anno 2016	64
La certificazione di qualità delle attività del Corecom	66
La soddisfazione utenti.....	66
Dotazione risorse umane.....	66

Premessa

La legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i. concernente "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni" (Corecom) dispone, all'art. 15, comma 2, che entro il 31 marzo di ogni anno il Comitato presenti agli Organi della Regione e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Autorità o Agcom), per la parte concernente le funzioni da essa delegate:

- una relazione conoscitiva sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale, con particolare riferimento al settore radiotelevisivo, nonché sull'attività svolta nell'anno precedente;
- il rendiconto della gestione della propria dotazione finanziaria, che viene allegato al rendiconto annuale del Consiglio regionale.

Il comma 3, dell'art. 15, della l.r. di cui sopra stabilisce che il Corecom, d'intesa con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, attraverso gli strumenti informativi ritenuti opportuni, deve rendere pubblica la relazione annuale.

Ai sensi dell'art. 9 della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni elettroniche, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, deve essere altresì presentata una relazione annuale sull'attività svolta in base al programma e sulla realizzazione degli obiettivi connessi all'esercizio delle funzioni delegate, da trasmettere all'Autorità entro e non oltre il 31 marzo di ogni anno¹.

Per dare attuazione alle disposizioni normative sopra richiamate è stato redatto il presente documento che costituisce la *Relazione finale sull'attività svolta dal Corecom Piemonte nell'anno 2016*.

¹ La convenzione rinnova e sostituisce la precedente sottoscritta in data 16 giugno 2004. Essa segue l'accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle Regioni e delle Province autonome, nonché la delibera 316/09/CONS recante "Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni".

La Relazione si articola in due parti:

- la prima parte è dedicata alle attività svolte, inerenti alle funzioni proprie² che trovano fondamento nella legge regionale istitutiva del Comitato, nella legge regionale di disciplina sulle esposizioni a campi elettromagnetici, nella legge sulla *par condicio* e nella normativa regolamentare relativa alla concessione di contributi alle emittenti televisive locali;
- la seconda parte espone le attività svolte dal Corecom nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità.

La Relazione include anche l'elencazione di progetti, seminari, conferenze stampa, ricerche e pubblicazioni che il Corecom ha realizzato nell'anno trascorso. Il documento si conclude con un focus sugli aspetti amministrativo – contabili e i processi di supporto organizzativi (certificazione di qualità delle attività del Corecom e soddisfazione degli utenti), sull'assetto organizzativo e con il rendiconto finanziario.

² Legge regionale n. 1 del 7 gennaio 2001 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni" – Art. 14 (Funzioni Proprie); legge regionale n. 19 del 3 agosto 2004 "Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici" – Art. 10 (Vigilanza e Controlli); legge 22 febbraio 2000, n. 28 "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica" – Artt. 4 (Comunicazione politica radiotelevisiva e messaggi radiotelevisivi autogestiti in campagna elettorale) e 10 (Provvedimenti e sanzioni); legge 23 dicembre 1998, n. 448 "Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo" – Art. 45 (Disposizioni e interventi vari di razionalizzazione), decreto 5 novembre 2004, n.292 "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" - Art. 5 (Assegnazione dei contributi).

FUNZIONI PROPRIE

Il Corecom Piemonte, nell'ambito delle attività proprie, ha effettuato interventi ad ampio spettro. Essi si inquadrano nell'ambito legislativo nazionale e regionale e sono riferibili alle seguenti materie:

- attività istruttoria finalizzata all'elaborazione della graduatoria per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locali piemontesi da parte del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni;
- attività 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 (c.d. *par condicio*), compreso il servizio pubblico locale posto in essere dalla testata giornalistica regionale RAI;
- istruttoria per utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG);
- attività istruttoria inerente all'accesso ai programmi radiotelevisivi RAI a diffusione regionale da parte di soggetti collettivi *no-profit*;
- monitoraggio e vigilanza;
- attività di vigilanza e controllo dei campi elettromagnetici generati da impianti fissi radioelettrici compatibili con la salute umana;
- attività relativa alla tenuta e all'aggiornamento dell'Elenco regionale delle TV, delle radio e dell'editoria locale piemontese;
- attività di ricerca e documentazione nelle materie di competenza;
- realizzazione di iniziative e pubblicazioni riguardanti le attività di competenza.

I contributi alle televisioni locali ex lege 448/98

L'art. 45, comma 3³ della legge 448/98 (finanziaria 1999) prevede che vengano stanziati risorse finanziarie finalizzate al sostegno dell'emittenza locale⁴. In conformità a tale disposizione e in attuazione del D.M. 292/2004⁵ ogni anno il Ministero dello Sviluppo economico - Dipartimento per le comunicazioni adotta il Bando con le modalità di concessione dei contributi.

Il regolamento stabilisce che le televisioni locali che intendano beneficiare dei contributi erogati dal Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le comunicazioni debbano presentare, entro i termini stabiliti annualmente, domanda al Corecom, cui spetta il compito di accertare la sussistenza dei requisiti e di predisporre la graduatoria per la ripartizione delle somme stanziati.

Le emittenti televisive e radiofoniche presenti sul territorio regionale al 31 dicembre 2016 sono quelle riportate nella figura 1.1.

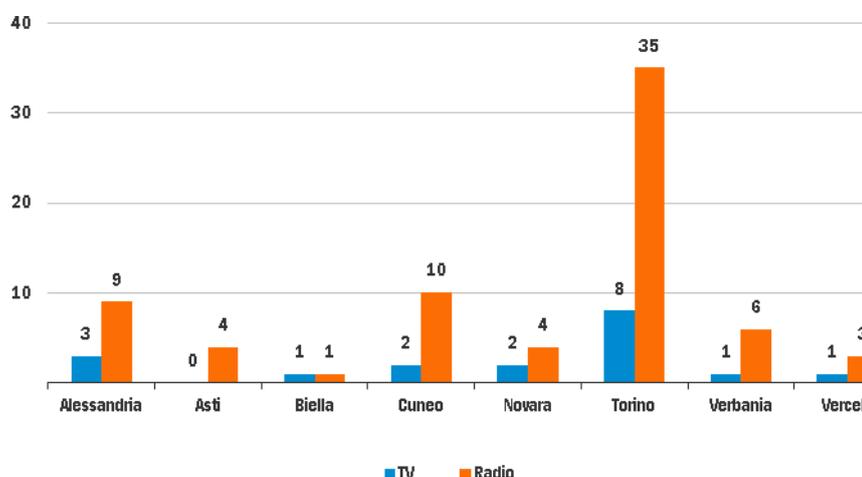
³ "Nell'ambito delle misure di sostegno all'emittenza previste dall'articolo 10 del decreto-legge 27 agosto 1993, n. 323, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 ottobre 1993, n. 422, ed anche al fine di incentivare l'adeguamento degli impianti in base al piano nazionale di assegnazione delle frequenze per la radiodiffusione televisiva approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni il 30 ottobre 1998, e' stanziata la somma di lire 24 miliardi per l'anno 1999. Detta somma è erogata entro il 30 giugno di ciascuno degli anni del triennio dal Ministero delle comunicazioni alle emittenti televisive locali titolari di concessione che siano state ammesse alle provvidenze di cui all'articolo 7 del citato decreto-legge n. 323 del 1993 ed ai sensi del regolamento emanato con decreto del Presidente della Repubblica 16 settembre 1996, n. 680, in base ad apposito regolamento adottato dal Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, sentite le competenti Commissioni parlamentari. Per una quota degli oneri recati dal presente comma, pari a lire 5 miliardi nel 1999 ed a lire 2 miliardi nel 2000, si provvede con quota parte delle maggiori entrate derivanti dall'attuazione dell'articolo 8".

⁴ La legge 28 dicembre 2015, n. 208 *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* "legge di stabilità 2016". (GU n. 302 del 30-12-2015 - Suppl. Ordinario n. 70), ha disposto (con l'art. 1, comma 164, lettera a) che "Con effetto a decorrere dalla data di entrata in vigore del regolamento di cui al comma 163, sono abrogate le disposizioni vigenti relative alle provvidenze in favore delle emittenti radiofoniche e televisive operanti in ambito locale, e in particolare le seguenti: a) articolo 45, comma 3, della legge 23 dicembre 1998, n. 448". Il comma 163 prevede che "Con regolamento da adottare ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, su proposta del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sono stabiliti i criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle risorse del Fondo di cui alla lettera b) del comma 160, da assegnare in favore delle emittenti radiofoniche e televisive locali per la realizzazione di obiettivi di pubblico interesse, quali la promozione del pluralismo dell'informazione, il sostegno dell'occupazione nel settore, il miglioramento dei livelli qualitativi dei contenuti forniti e l'incentivazione dell'uso di tecnologie innovative.

⁵ Ministero delle comunicazioni - Decreto 5 novembre 2004, n. 292 "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." (GU n. 285 del 4-12-2004).

FIG. 1.1

Emittenti televisive e radiofoniche presenti sul territorio regionale al 31 dicembre 2016



Fonte: Registro degli operatori di comunicazione

Il D.M. 292/2004 affida al Corecom i seguenti compiti:

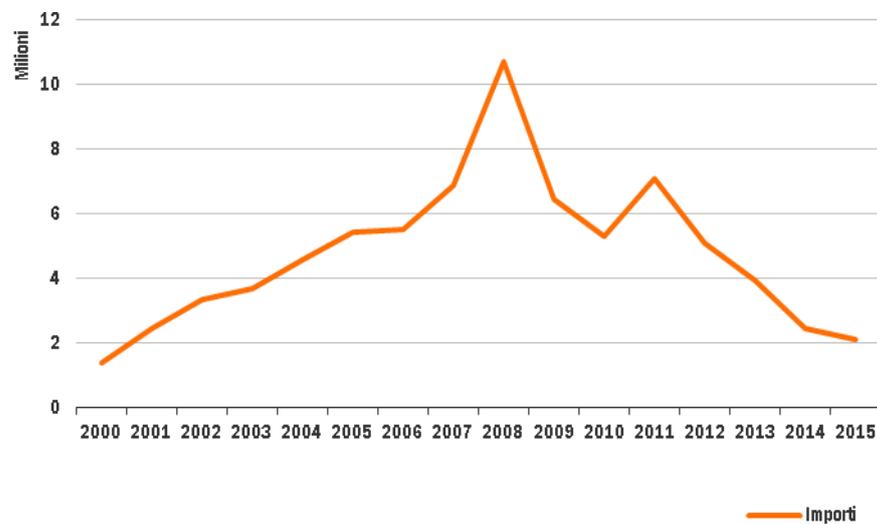
- la ricezione delle domande di assegnazione dei contributi;
- l'accertamento della sussistenza dei requisiti per l'ammissione al contributo, sulla base di un'attività istruttoria comprendente la verifica dei dati inerenti al personale e al fatturato, l'esame analitico dei bilanci aziendali, il riscontro delle dichiarazioni rese dalle emittenti;
- la predisposizione della graduatoria per la ripartizione del contributo tra le emittenti ammesse, mediante l'adozione di una specifica delibera;
- la pubblicazione della graduatoria e la sua trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le comunicazioni.

Nel 2016, relativamente a tale funzione, è stata conclusa la procedura relativa al Bando D.M. 6/8/2015⁶, con l'approvazione della relativa graduatoria da parte del Comitato con la delibera 45 - 2016 del 16/6/2016. Le emittenti locali che hanno presentato istanza relativa al Bando anno 2015 sono state 25: di queste, 16 hanno sede legale in Piemonte e 9 hanno una copertura della popolazione piemontese in misura superiore al 70%, requisito indispensabile per essere inserite in graduatoria del bacino secondario.

⁶ Ministero dello sviluppo economico - Decreto 6 agosto 2015 *Benefici previsti dal decreto 5 novembre 2004, n. 292 relativo al regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici ex art. 45, legge 448/1998, annualità 2015* (GU Serie Generale n. 235 del 9-10-2015).

FIG. 1.2

Storico contributi erogati dal Ministero dello sviluppo economico alle emittenti locali che hanno presentato domanda al Corecom Piemonte dal 2000 al 2015. Valori espressi in milioni di Euro.



Fonte: Gazzetta Ufficiale

Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la *par condicio*

Le emittenti radiofoniche e televisive locali devono garantire durante le campagne elettorali e referendarie il pluralismo, attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione⁷, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di comunicazione politica⁸.

Il quadro normativo di riferimento si compone della legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003⁹, del codice di autoregolamentazione emanato con il decreto Ministro delle Comunicazioni dell'8 aprile 2004 e dei regolamenti di

⁷ In materia di programmi di informazione nei mezzi radiotelevisivi si veda in particolare alla legge 28/2000 l'art. 5 sulla parità di trattamento, obiettività, completezza dell'informazione; sul divieto di fornire, anche in forma indiretta, indicazioni di voto o manifestare le proprie preferenze di voto; sul comportamento di registi e conduttori.

⁸ In materia di programmi di comunicazione politica si veda in particolare alla legge 28/2000 l'art. 2 sulla parità di condizioni nell'esposizione di opinioni e posizioni politiche; sull'offerta di programmi di comunicazione politica radiotelevisiva obbligatoria per le concessionarie radiotelevisive nazionali. L'offerta di programmi di comunicazione politica è facoltativa per le emittenti radiofoniche e televisive locali anche nel periodo elettorale (art. 3, comma 1, del codice di autoregolamentazione di cui al decreto del Ministro delle comunicazioni 8 aprile 2004).

⁹ Legge 6 novembre 2003 n. 313 - Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali - (GU n. 268 del 18-11-2003).

attuazione emanati dalla Commissione di vigilanza parlamentare e dall'Autorità, in concomitanza delle singole competizioni elettorali.

In tale contesto normativo e regolamentare, i Corecom assolvono i seguenti compiti:

- vigilanza sulla corretta ed uniforme applicazione della normativa richiamata per quanto concerne le emittenti radiotelevisive locali;
- accertamento delle eventuali violazioni, ivi comprese quelle relative all'art. 9 della legge 28/2000 in materia di comunicazione istituzionale e obblighi di informazione, trasmissione dei relativi atti e degli eventuali supporti e formulazione, a conclusione dell'istruttoria sommaria comprensiva del contraddittorio, delle conseguenti proposte all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per l'adozione dei provvedimenti di sua competenza, nel rispetto dei termini procedurali di cui all'art. 10 della citata legge 28/2000.

È prevista inoltre per ciascun soggetto politico interessato la possibilità di segnalare al Corecom eventuali violazioni entro dieci giorni dal fatto.

Il corpo elettorale piemontese è stato chiamato alle urne in occasione del referendum sulle trivelle sottomarine tenutosi il 17 aprile, per le elezioni amministrative del 5 e 19 giugno e infine per l'indizione del referendum popolare del 4 dicembre confermativo della legge costituzionale.

Referendum ordinario sulle trivelle sottomarine del 17 aprile

Con DPR del 15 febbraio 2016¹⁰ è stato indetto il referendum popolare per l'abrogazione parziale del comma 17, terzo periodo, dell'art. 6 del D.Lgs. n. 152/2006 (Norme in materia ambientale), come sostituito dall'art. 1, comma 239, della legge 28 dicembre 2015, n. 208. I relativi comizi sono stati convocati per il giorno 17 aprile 2016.

¹⁰ Decreto del Presidente della Repubblica 15 febbraio 2016 Indizione del referendum popolare per l'abrogazione del comma 17, terzo periodo, dell'articolo 6 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, come sostituito dal comma 239 dell'articolo 1 della legge 28 dicembre 2015, n. 208, limitatamente alle seguenti parole: «per la durata di vita utile del giacimento, nel rispetto degli standard di sicurezza e di salvaguardia ambientale» (GU Serie Generale n. 38 del 16-2-2016)

In data 9 marzo 2016 è stata pubblicata la delibera Agcom n. 73/16/CONS¹¹ contenente disposizioni di attuazione. Il regolamento, inteso a definire nel dettaglio le regole della comunicazione politica e l'informazione radiotelevisiva nel corso della campagna referendaria, riproducendo nella sostanza i contenuti già sperimentati in occasione di precedenti tornate referendarie, ha raccolto la rilevante novità introdotta a seguito di un quesito proposto da nove Regioni. Nella definizione di soggetto politico rientravano:

- i delegati dei Consigli regionali presentatori del quesito referendario;
- le forze politiche che costituiscono gruppo in almeno un ramo del Parlamento nazionale ovvero le forze politiche che abbiano eletto con un proprio simbolo almeno due rappresentanti al Parlamento europeo;
- i comitati, le associazioni e gli altri organismi collettivi, comunque denominati, rappresentativi di forze sociali e politiche di rilevanza nazionale, che abbiano un interesse obiettivo e specifico al quesito referendario e che abbiano dato una esplicita indicazione di voto.

Durante il periodo elettorale non sono pervenute segnalazioni in ordine a eventuali squilibri o negazioni di accesso a programmi dedicati alle elezioni amministrative in Piemonte.

Elezioni amministrative comunali del 5 e 19 giugno

Il 5 giugno 2016 si sono tenute le elezioni amministrative per il rinnovo di 156 (su 1206) consigli comunali del Piemonte. Di questi, due capoluoghi di provincia (Novara e Torino) e dieci con popolazione superiore ai 15.000 abitanti (Novara, Trecate, Alpignano, Carmagnola, Nichelino, Torino, Pinerolo, Ciriè, San Mauro Torinese, Domodossola). Il 19 giugno tutti gli elettori dei comuni superiori a 15.000 abitanti, con l'aggiunta del comune di Narzole (CN), sono stati chiamati alle urne per i ballottaggi.

¹¹ Delibera n. 73/16/CONS - Disposizioni di attuazione della disciplina in materia referendum popolare avente ad oggetto l'abrogazione parziale del comma 17, terzo periodo, dell'articolo 6 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (Norme in materia ambientale), come sostituito dall'articolo 1, comma 239, della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato - legge di stabilità 2016), indetto per il giorno 17 aprile 2016 (GU Serie Generale n. 57 del 09/03/2016).

In data 21 aprile 2016 è stata pubblicata la delibera n. 137/16/CONS¹² contenente disposizioni di attuazione.

Nella definizione di soggetto politico rientravano, nel periodo intercorrente tra la data di convocazione dei comizi elettorali e la data di presentazione delle candidature:

- le forze politiche che costituiscono gruppo in almeno un ramo del Parlamento nazionale;
- le forze politiche, che hanno eletto con un proprio simbolo almeno due rappresentanti italiani al Parlamento europeo;
- le forze politiche, che hanno eletto, con un proprio simbolo, almeno tre rappresentanti nel Parlamento nazionale o che sono oggettivamente riferibili ad una delle minoranze linguistiche indicate dall'articolo 2 della legge 15 dicembre 1999, n. 482, e che hanno eletto, con un proprio simbolo, almeno un rappresentante nel Parlamento nazionale;
- il Gruppo Misto della Camera dei Deputati e il Gruppo Misto del Senato della Repubblica, i cui Presidenti individuano d'intesa fra loro, secondo criteri che contemperino le esigenze di rappresentatività con quelle di pariteticità, le forze politiche diverse da quelle di cui alle lettere a), b) e c), che di volta in volta rappresentano i Gruppi medesimi.

Nella definizione di soggetto politico rientravano, nel periodo intercorrente tra la data di presentazione delle candidature e quella di chiusura della campagna elettorale:

- le liste di candidati per i Consigli comunali dei Comuni capoluogo di provincia presenti in tanti ambiti territoriali da interessare almeno un quarto degli elettori, su base nazionale, chiamati alle consultazioni.

Durante il periodo elettorale non sono pervenute segnalazioni in ordine a eventuali squilibri o negazioni di accesso a programmi dedicati alle elezioni amministrative in Piemonte.

Nelle date dell'11 e 13 maggio il Corecom ha partecipato al sorteggio che si è tenuto presso la redazione regionale piemontese della RAI TGR, per la messa in onda delle trasmissioni di comunicazione politica, disposte in occasione del rinnovo del

¹² Delibera n. 137/16/CONS Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali fissate per il giorno 5 giugno 2016 (GU Serie Generale n. 93 del 21/4/2016)

Consiglio comunale di Novara e Torino, per garantire imparzialità nell'esternazione delle posizioni politiche:

- ai candidati alla carica di Sindaco di comuni capoluogo di provincia;
- alle liste o alle coalizioni di liste per l'elezione dei consigli comunali di comuni capoluogo di provincia..

Referendum costituzionale confermativo del 4 dicembre

Con DPR del 27 settembre 2016 (GU Serie Generale n. 227 del 28 settembre 2016) è stato indetto per il 4 dicembre 2016 il *referendum* popolare confermativo della legge costituzionale approvata dal Parlamento e pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 88 del 15 aprile 2016.

Il testo del quesito era il seguente: «Approvate il testo della legge costituzionale concernente *Disposizioni per il superamento del bicameralismo paritario, la riduzione del numero dei parlamentari, il contenimento dei costi di funzionamento delle istituzioni, la soppressione del CNEL e la revisione del titolo V della parte II della Costituzione* approvato dal Parlamento e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 88 del 15 aprile 2016?».

Nel *referendum* confermativo costituzionale, disciplinato dall'articolo 138 della Costituzione e dalla legge 25 maggio 1970, n. 352, si prescinde dal *quorum*, ossia si procede al conteggio dei voti validamente espressi indipendentemente se abbia partecipato o meno alla consultazione la maggioranza degli aventi diritto al voto.

Con Delibera¹³ del 4 ottobre 2016, l'Autorità, in particolare per le emittenti locali (Capo II artt. 10-17), ha fissato disposizioni in ordine ai programmi di comunicazione politica e di informazione. Nei programmi di informazione, quando vengono trattate questioni relative al tema oggetto del *referendum*, deve essere assicurato l'equilibrio tra i soggetti favorevoli o contrari.

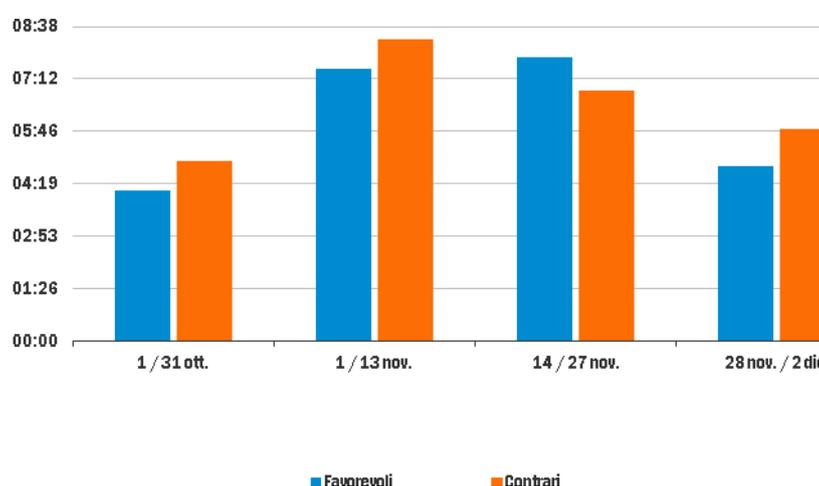
¹³ Delibera n. 448/16/CONS del 4/12/2016 «Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alla campagna per il referendum popolare confermativo relativo al testo della legge costituzionale recante "Disposizioni per il superamento del bicameralismo paritario, la riduzione del numero dei parlamentari, il contenimento dei costi di funzionamento delle istituzioni, la soppressione del CNEL e la revisione del titolo v della parte II della costituzione", indetto per il giorno 4 dicembre 2016» (GU Serie Generale n. 237 del 10-10-2016)

Con provvedimento¹⁴ 11 ottobre 2016, la Commissione parlamentare di vigilanza sulla RAI ha fissato disposizioni in ordine alla tipologia di programmazione, alle modalità di illustrazione del quesito referendario, alle tribune referendarie e trasmissioni di comunicazione politica, ai confronti e all'informazione.

Il Corecom ha richiesto alla concessionaria pubblica del servizio radiotelevisivo regionale di fornire in 4 report (periodo 1/31 ottobre, 1/13 novembre, 14/27 novembre, 28 novembre/2 dicembre) i dati relativi ai tempi di parola e di notizia della TgR. Al termine del periodo monitorato il tempo di parola assicurato ai soggetti favorevoli e contrari è stato, rispettivamente, del 48,27 % e del 51,73 %

FIG. 1.3

Tempo di parola espresso in minuti assegnato a soggetti favorevoli e contrari dalla TgR del Piemonte dall'1 ottobre al 2 dicembre 2016



Fonte: Dati dichiarati dalla TgR del Piemonte

Durante il periodo elettorale non sono pervenute segnalazioni in ordine a eventuali squilibri o negazioni di accesso a programmi dedicati alle elezioni amministrative in Piemonte.

¹⁴ Provvedimento 11 ottobre 2016 della Commissione parlamentare di vigilanza «Disposizioni in materia di comunicazione politica, tribune, messaggi autogestiti e informazione della società concessionaria del servizio pubblico radiofonico, televisivo e multimediale in relazione alla campagna per il referendum popolare confermativo indetto per il giorno 4 dicembre 2016» (GU Serie Generale n. 240 del 13-10-2016)

L'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale

L'art. 9 della legge 28/2000 ha introdotto il divieto per tutte le amministrazioni pubbliche, per il periodo che si estende dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, "di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quelle effettuate in forma impersonale e indispensabili per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni".

Il divieto copre ogni forma di propaganda, con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo effettuata, con il solo limite delle attività svolte dalle Pubbliche amministrazioni a livello impersonale e indispensabili per il buon andamento dell'azione amministrativa.

Ai sensi dell'art. 10 della legge 28/2000, le violazioni delle disposizioni di cui alla medesima legge possono essere segnalate, entro 10 giorni dal fatto, all'Autorità che, avvalendosi anche del competente comitato regionale per le comunicazioni, procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della violazione o alla denuncia.

Nell'anno 2016, interessato dai tre appuntamenti elettorali prima richiamati, sono pervenute al Corecom Piemonte 3 segnalazioni afferenti ad asserite violazioni della normativa in materia di *par condicio*, una delle quali è stata archiviata per tardività della stessa, in quanto la segnalazione è stata trasmessa al Corecom quando erano decorsi oltre due mesi dal verificarsi degli episodi contestati. Invece, due segnalazioni sono state oggetto di istruttoria da parte del Corecom, che ha provveduto a richiedere alle relative amministrazioni riscontri con riferimento alle circostanze oggetto di denuncia.

In esito alle stesse, tutto il materiale acquisito è stato inviato all'Agcom congiuntamente alle relative proposte di applicazione delle sanzioni previste dall'art. 10, comma 8 della legge 28/2000.

Infine, l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, preso atto della documentazione trasmessa dal Corecom Piemonte, ha emesso n. 2 provvedimenti sanzionatori nei confronti delle Amministrazioni interessate.

La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)

Ai sensi dell'art 4¹⁵, comma 5 della legge 28/2000 alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, secondo le modalità stabilite dall'Agcom, viene riconosciuto un rimborso da parte dello Stato. Il ministero per lo sviluppo economico di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, con decreto 16 novembre 2016¹⁶ ha definito lo stanziamento destinato a rimborsare le emittenti che hanno trasmesso MAG nelle campagne elettorali e referendarie per l'anno 2016 in € 1.432.337,00 (dato su base nazionale).

Il riparto prevede che alla Regione Piemonte venga erogata la somma di € 101.890,58 (€ 33.963,53 destinati alle radio e 67.927,05 alle televisioni). Per uno spot televisivo e radiofonico, ad esaurimento fondi messi a disposizione, sono riconosciuti rispettivamente € 28,18 e € 10,42. A seguito di disposizione del Coordinamento nazionale dei Corecom la somma oggetto di riparto sarà suddivisa nel seguente modo: 20% Referendum popolare del 7 aprile 2016; 50% Elezione diretta dei sindaci e dei consigli comunali del 5 giugno 2016; 30% Referendum popolare confermativo del 4 dicembre 2016.

Il Corecom rende pubbliche nei confronti delle emittenti radiotelevisive e dei soggetti politici le modalità per l'accesso agli spazi di propaganda elettorale sulla base della delibera Agcom.

¹⁵ Art. 4 comma 5 legge 28/2000 "Alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, nei termini e con le modalità di cui al comma 3, e' riconosciuto un rimborso da parte dello Stato nella misura definita entro il 31 gennaio di ogni anno con decreto del Ministro delle comunicazioni di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica. Alle emittenti radiofoniche e' riservato almeno un terzo della somma complessiva annualmente stanziata. In sede di prima attuazione il rimborso per ciascun messaggio autogestito e' determinato per le emittenti radiofoniche in lire 12.000 e per le emittenti televisive in lire 40.000, indipendentemente dalla durata del messaggio. La somma annualmente stanziata e' ripartita tra le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano in proporzione al numero dei cittadini iscritti nelle liste elettorali di ciascuna regione e provincia autonoma. Il rimborso e' erogato, entro i novanta giorni successivi alla conclusione delle operazioni elettorali, per gli spazi effettivamente utilizzati e congiuntamente attestati dalla emittente e dal soggetto politico, nei limiti delle risorse disponibili, dalla regione che si avvale, per l'attività istruttoria e la gestione degli spazi offerti dalle emittenti, del comitato regionale per le comunicazioni o, ove tale organo non sia ancora costituito, del comitato regionale per i servizi radiotelevisivi. Nella regione Trentino-Alto Adige il rimborso e' erogato dalle province autonome, che si avvalgono, per l'attività istruttoria, dei comitati provinciali per i servizi radiotelevisivi sino alla istituzione dei nuovi organi previsti dal comma 13 dell'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249.

¹⁶ DM 16 novembre 2016 - Rimborso 2016 alle emittenti televisive e radiofoniche locali per la trasmissione di messaggi autogestiti nelle campagne elettorali o referendarie (GU Serie Generale n. 303 del 29-12-2016).

Tav. 1.1

Referendum ordinario del 7 aprile. Elenco gruppi politici che hanno richiesto di essere ammessi alla trasmissione di Messaggi Autogestiti. Emittenti radiofoniche e televisive che hanno messo a disposizione gli spazi	Radio Locali	Amica Radio, Radio Acqui, Radio Alba Viva, Radio Beckwith, Radio Piemonte Sound, Radio Studio 92, Radio Studio Aperto, Radio Vega
	Televisioni Locali	Primantenna, Quinta Rete, Rete 7, Sesta Rete, Teleritmo, Video Nord, Video Novara
	Gruppi politici Torino	Associazione "Prima le Persone", Associazione A Sud Ecologia e Cooperazione ONLUS, Federazione dei Verdi, Greenpeace Onlus, Gruppo Movimento 5 Stelle Camera dei Deputati, Italia dei Valori, L'Altra Europa con Tsipras, Lacorazza Piero-delegato effettivo Regione Basilicata, Lega Nord, Legambiente, Partito Democratico, Pastorino Giovanni Battista-delegato effettivo Regione Liguria, Sinistra Italiana - SEL

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

Tav. 1.2

Elezioni amministrative del 5 giugno. Elenco gruppi politici che hanno richiesto di essere ammessi alla trasmissione di Messaggi Autogestiti. Emittenti radiofoniche e televisive che hanno messo a disposizione gli spazi	Radio Locali	Radio Studio Aperto, Radio Frejus, Radio Dora, Amica Radio, Radio Piemonte Sound, Radio Beckwith, Radio Studio 92
	Televisioni Locali	Rete 7, Video Nord, Sesta Rete, Video Novara, Teleritmo, Quinta Rete, Primantenna, VCO Azzurra
	Gruppi politici Torino	Lista Civica per Fassino, Partito Democratico, Lista Civica Morano Sindaco, Movimento 5 Stelle, Forza Italia, Moderati, Abrogazione, Lista Civica Roberto Rosso Sindaco, Pensionati Invalidi Giovani Insieme, Lista Civica Alleanza Democratica, Lista Civica Unione Pensionati, Salviamo l'Oftalmico Insieme, Mir-Moderati in Rivoluzione, Unione di Centro - Area Popolare, Alberto Morano, Piero Fassino, Chiara Appendino, Osvaldo Napoli, Roberto Rosso
	Gruppi politici Novara	Movimento 5 Stelle Novara, Pensionati Invalidi Giovani Insieme, Macarro Sindaco Per Movimento 5 Stelle

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

Tav. 1.3.

Referendum confermativo costituzionale del 4 dicembre. Elenco gruppi politici che hanno richiesto di essere ammessi alla trasmissione di Messaggi Autogestiti. Emittenti radiofoniche e televisive che hanno messo a disposizione gli spazi	Radio Locali	Radio Studio Aperto, TRS Radio, Bluradio, Radio Azzurra, RVL La Radio, Radio Acqui, Radio Alba Viva, Radio Frejus, Radio Dora, Amica Radio, Radio Piemonte Sound, Radio Beckwith, Radio Studio 92
	Televisioni Locali	Rete 7, Video Nord, Video Novara, Teleritmo, Primantenna
	Gruppi politici	Partito Democratico, Comitato Nazionale per il Si' al referendum costituzionale - Basta un Si', Comitato Insieme Si' Cambia, Liberi Si - Comitato Nazionale per il Si' al referendum, Forza Italia, Possibile, Movimento 5 Stelle, Lega Nord, Comitato Conservatori e Riformisti Liberali: Un "NO" per la Crescita, Comitato Civici e Riformatori per il NO, Comitato No Renzi contro il Referendum sulla Riforma Costituzionale, Comitato Liberi e Sovrani con un NO alla Riforma Costituzionale, Comitato per il NO nel referendum sulle modifiche della costituzione, Conservatori e Riformisti, Sen. Crimi Vito Claudio, De Petris Loredana e Centinaio Gian Marco per la richiesta di referendum e componenti comitato per il NO alla riforma costituzionale, Sinistra Italiana – SEL, L'altra Europa con Tzipras, Comitato "QUESTA VOLTA NO"

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

I programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai

I programmi per l'accesso – previsti dalla legge 103/1975 *Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*, modificata dall'art. 25 della legge 383/2000 - offrono ai soggetti beneficiari, per lo più appartenenti al terzo settore, la possibilità di raccontare la propria attività attraverso la produzione di trasmissioni televisive e radiofoniche autogestite o effettuate in modo gratuito con il supporto tecnico del centro di produzione Rai.

L'art. 6 della legge sopra citata stabilisce che debbano essere riservati spazi di programmazione televisiva e radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, “ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente

riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta”.

L'accesso consiste nella partecipazione alla programmazione televisiva regionale e radiofonica realizzata attraverso trasmissioni della durata massima di 5 minuti. Per la messa in onda, la RAI ha messo a disposizione i seguenti spazi:

- RAITRE il sabato dalle ore 10.00 alle ore 10.30;
- RADIOUNO in modulazione di frequenza, il sabato dalle ore 23.30 alle ore 23.50.

Il Corecom, nel corso del 2016, ha pianificato i programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai, in conformità con il Regolamento già deliberato nel 2014 e del protocollo d'Intesa tra Corecom Piemonte e RAI – Centro di Produzione di Torino (accordo che è stato poi utilizzato come modello da seguire in tutta Italia) firmato in data 12 gennaio 2015.

Il Corecom esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e predispone la graduatoria, nonché il piano trimestrale per la messa in onda delle trasmissioni radiofoniche e televisive che tiene conto delle priorità stabilite dalla normativa, indicando quelle per le quali è richiesta la realizzazione in collaborazione con RAI e ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo di trasmissione messo a disposizione. Svolge, inoltre, attività di vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla corretta messa in onda da parte del CPTV RAI.

Nel corso del 2016 il Comitato ha approvato l'Avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) per tre differenti trimestri.

Con atto n. 1-2016 del 25 gennaio è stato deliberato l'Avviso relativo al primo trimestre 2016 la cui scadenza di inoltro era stata fissata per il 29 febbraio. Hanno partecipato n. 29 soggetti beneficiari, 1 per l'accesso radiofonico e 28 per quello televisivo. Non sono state accolte le domande di 4 associazioni a causa della mancata presentazione della documentazione prevista dall'Avviso quale requisito di ammissibilità.

Per quanto riguarda il secondo trimestre, il Comitato ha approvato l'Avviso con atto n. 42-2016 del 30 maggio, la cui scadenza era fissata per il 30 giugno. A fronte delle 15 domande ricevute, 1 per l'accesso radiofonico e 14 per quello televisivo, ne sono risultate idonee 12.

L'Avviso del terzo trimestre, la cui scadenza di inoltro era fissata al 31 ottobre, è stato approvato con deliberazione n. 67-2016 del 19 settembre 2016. I partecipanti sono stati 10, 1 per l'accesso radiofonico e 9 per quello televisivo.

La graduatoria e il piano di messa in onda sono stati comunicati ai soggetti interessati e alla RAI - Centro di Produzione di Torino. Per ogni Avviso, la graduatoria e il calendario della messa in onda sono resi disponibili sul sito del Corecom Piemonte.

Fra i soggetti che hanno aderito ai programmi per l'accesso radiotelevisivo si sottolinea una significativa presenza di enti e associazioni di promozione sociale e assistenziale seguiti da *onlus* del settore culturale, gruppi d'interesse educativo e formativo e, in misura minore, sindacati, autonomie locali, associazioni di tutela dei consumatori e partiti politici.

La tutela dell'ambiente e della salute

La l.r. 1/2001¹⁷ e s.m.i. nonché l'art. 10 della l.r. 19/2004¹⁸ hanno attribuito al Corecom la funzione di vigilanza e di controllo in materia di protezione dall'inquinamento elettromagnetico. In base a tali disposizioni normative, il Corecom, in accordo con i Comuni interessati, annualmente procede a richiedere al Comitato regionale di indirizzo (ex l.r. 44/2000¹⁹), avente il compito di programmare le misurazioni dei valori dei siti che irradiano campi elettromagnetici, l'effettuazione dei controlli, per il tramite di ARPA.

Al fine di verificare il mantenimento delle caratteristiche di esercizio autorizzate e il rispetto dei limiti di esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici, nel 2016 si è provveduto a richiedere il monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche di grandi impianti di trasmissione potenzialmente inquinanti situati in 12 siti e di informare il Comitato sullo stato relativo alle procedure di riduzione a conformità presso i siti di Bardonecchia Loc. Bacinetto, e Guarene Loc. Bric del Monte.

¹⁷ Art. 14. (Funzioni proprie) - 1. Il Corecom svolge le funzioni proprie di seguito elencate: [...] c) funzioni di controllo: 1) collabora, mettendo a disposizione le informazioni ed i dati di cui dispone, insieme con l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale (ARPA) e gli altri organismi a ciò preposti, alla vigilanza continua sul rispetto della normativa nazionale regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana, e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non vengano superati. Le modalità di collaborazione verranno precisate nei provvedimenti regionali da adottarsi in materia di tutela ambientale e protezione dall'inquinamento elettromagnetico.

¹⁸ Art. 10. (Vigilanza e controlli) - 1. Ai fini dell'attuazione della presente legge, i comuni esercitano le funzioni di controllo e vigilanza unitamente al Corecom, per quanto attiene alle funzioni proprie in base alla legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni), avvalendosi dell'ARPA, ai sensi della legge regionale 13 aprile 1995, n. 60 (Istituzione dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale) e nel quadro dei compiti dell'ARPA fissati all' articolo 38 della l.r. 44/2000 . 2. Le attività di controllo e vigilanza sono volte a garantire: a) il rispetto dei limiti di esposizione dei campi elettromagnetici e delle misure di cautela nonché delle prescrizioni degli atti autoritativi; b) la corretta realizzazione delle azioni di risanamento; c) la valutazione del mantenimento dei parametri tecnici attraverso i dati forniti dai gestori di cui all'articolo 13 e il controllo a campione degli stessi.

¹⁹ Legge regionale n. 44 del 26 aprile 2000 «Disposizioni normative per l'attuazione del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli Enti locali, in attuazione del Capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59 "». Art. 38. (Compiti dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale) "1. In applicazione della legge regionale 13 aprile 1995, n. 60 (Istituzione dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale) la Regione, le Province e i Comuni, singoli o associati, esercitano le funzioni in campo ambientale attraverso il supporto tecnico-scientifico, l'assistenza tecnica, il monitoraggio sulle risorse ambientali e sui fattori di pressione dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale (ARPA). 2. L'ARPA garantisce la sua azione in maniera diretta, ovvero attraverso le attività convenzionali di raccordo con Atenei, enti di ricerca pubblici o privati ai sensi dell' articolo 11 della l.r. 60/1995 .

Tav. 1.4.

Richiesta di misure campi elettromagnetici generati da impianti radiotelevisivi. Anno 2016. Esiti delle misurazioni rispetto a valori di attenzione (6 Volt/m) e limiti di esposizione (20 Volt/m) ²⁰			Rel. /	Val.		
	Comune	Luogo Impianto	Verb.	Data	Attenz.	Lim. Esp.
	Ovada	Loc. Sant'Evasio	V100/16	28/09	-	10,24
	Ghiffa - Premeno	Loc. Pollino	V11/16	20/10	6,40	-
	Acqui Terme	Loc. Lussito	V099/16	29/09	5,75	6,85
	Alagna Valsesia	Via Centro	V128/16	03/11	-	-
	Asti	Pian del Vairo	V075/16	09/11	-	5,12
	Cesara - Pella	Loc. Egro	V111/16	20/10	2,98	-
	Corio	Abit. Case Valer	V127/16	11/11	5,61	-
	Cuorgnè	Loc. Belice	V102/16	30/09	-	4,33
	Graglia	Reg. San Carlo	V095/16	20/09	-	8,59
	La Morra	Bric del Dente	-	-	-	-
	Massino Visconti	Loc. San Salvatore	V126/16	26/05	-	4,57
	Vercelli	Via Marsala	V077/16	07/12	3,70	-
	Rodello	Via San Rocco	16/004	06/09	7,06	-
	Bagnolo Piemonte	Montoso	16/007	19/01	-	3,75
	Alba	P.zza Garibaldi	16/011	12/02	2,91	-

Fonte: Comunicazioni ARPA a Corecom Piemonte

Dalla tabella si evince il superamento del valore di attenzione (6 volt/m) presso i siti di Ghiffa – Premeno e di Rodello.

²⁰ DPCM 8 luglio 2003 "Fissazione dei limiti di esposizione, dei valori di attenzione e degli obiettivi di qualità per la protezione della popolazione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici generati a frequenze comprese tra 100 kHz e 300 GHz" (GU n. 199 del 28-8-2003) - Art. 3. Limiti di esposizione e valori di attenzione 1. Nel caso di esposizione a impianti che generano campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici con frequenza compresa tra 100 kHz e 300 GHz, non devono essere superati i limiti di esposizione di cui alla tabella 1 dell'allegato B, intesi come valori efficaci. 2. A titolo di misura di cautela per la protezione da possibili effetti a lungo termine eventualmente connessi con le esposizioni ai campi generati alle suddette frequenze all'interno di edifici adibiti a permanenze non inferiori a quattro ore giornaliere, e loro pertinenze esterne, che siano fruibili come ambienti abitativi quali balconi, terrazzi e cortili esclusi i lastrici solari, si assumono i valori di attenzione indicati nella tabella 2 all'allegato B. 3. I valori di cui ai commi 1 e 2 del presente articolo devono essere mediati su un'area equivalente alla sezione verticale del corpo umano e su qualsiasi intervallo di sei minuti. Art. 4. Obiettivi di qualità 1. Ai fini della progressiva minimizzazione della esposizione ai campi elettromagnetici, i valori di immissione dei campi oggetto del presente decreto, calcolati o misurati all'aperto nelle aree intensamente frequentate, non devono superare i valori indicati nella tabella 3 dell'allegato B. Detti valori devono essere mediati su un'area equivalente alla sezione verticale del corpo umano e su qualsiasi intervallo di sei minuti. 2. Per aree intensamente frequentate si intendono anche superfici edificate ovvero attrezzate permanentemente per il soddisfacimento di bisogni sociali, sanitari e ricreativi.

La qualità tecnica del segnale RAI

Il Corecom Piemonte ha posto l'attenzione sulla questione della mancata ricezione del segnale Rai regionale nelle diverse aree del territorio piemontese, avviando incontri e approfondimenti con i rappresentanti delle Istituzioni (Province, Comuni, Comunità montane, UNCEM) e con i tecnici del servizio pubblico della Rai.

Dopo aver avviato nel 2013 il primo monitoraggio sulla copertura del segnale Rai regionale su tutto il territorio piemontese, inviando un questionario alle Comunità montane e collinari, nel 2014 il Corecom ha proceduto all'ampliamento dell'attività, inviando nel 2015 a tutti i Comuni del Piemonte un questionario avente la finalità di conoscere le aree del territorio con problemi di ricezione del segnale Rai e, in particolare, quelle legate alla ricezione dei canali diffusi dal MUX 1 (Rai1, Rai2, Rai3 – Piemonte, Rai News).

I 1.206 Comuni sono stati coinvolti nell'indagine con un questionario articolato su risposte aperte in cui era possibile effettuare segnalazioni varie, anche sullo stato degli impianti, e con una richiesta specifica: indicare una stima della copertura del Segnale Rai. Hanno risposto 201 municipalità.

Seconda indagine sul segnale RAI

Nel mese di gennaio 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 dal segnale stabile del canale Rai 3 regionale irradiato dal MUX 1.

Tav. 1.5.

La TV digitale terrestre RAI – Rete. Tipo di servizio e programma – Canali irradiati dai MUX	MUX 1	Diffusione televisiva digitale nazionale dei programmi Rai Uno, Rai Due, Rai Tre, Rai News 24 e dei programmi radiofonici di Rai Radio1, Rai Radio2, Rai Radio3
	MUX 2	Diffusione televisiva digitale nazionale dei programmi Rai Sport, Rai Scuola, Rai 5, Rai Storia e dei programmi radiofonici Rai Radio 5 Classica, Rai Isoradio, Rai GR Parlamento.
	MUX 3	Diffusione televisiva digitale nazionale dei programmi Rai Premium, Rai YoYo, Rai 4, Rai Gulp, Rai Movie, Rai 1 HD
	MUX 4	Diffusione televisiva digitale nazionale dei programmi Rai Sport + HD, Rai 2 HD, Rai 3 HD.
	MUX 5	Diffusione televisiva digitale nazionale dei programmi Rai 4 HD, Rai Premium HD

Fonte: <http://www.raiway.it/web/guest/tv-rai>

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, come 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. L'indagine ha rappresentato infine aggregazioni a livello regionale e a livello provinciale. Per ogni livello i dati delle amministrazioni che hanno risposto al questionario sono stati ulteriormente aggregati in base alle dimensioni (Comuni con meno di 5.000 abitanti) e in base all'appartenenza a Comunità montane.

Il Corecom Piemonte sta catalogando tutti gli impianti presenti sul territorio regionale gestiti dai Comuni che irradiano il Segnale Rai. Al momento ne risultano censiti 177 ma si tratta di un dato che è in fase di rielaborazione, anche in funzione delle risposte fornite ai questionari nella seconda indagine. È inoltre previsto un ulteriore approfondimento volto a determinare, con la massima precisione, tipo di segnale irradiato, potenza, coordinate geografiche, ente di gestione, eventuali interruzioni di servizio. Il data base, non appena completato, sarà reso disponibile sul sito internet del Corecom.

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 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 %.

Audizione su ricezione del segnale del servizio pubblico radiotelevisivo

Il 17 febbraio si è svolta in seconda Commissione l'audizione del Corecom, di Rai e di Rai Way al fine di acquisire ulteriori elementi conoscitivi in merito alla ricezione del segnale del servizio pubblico sul territorio regionale. Sono intervenuti i componenti del Corecom, il Direttore Pianificazione Frequenze e Gestione dello Spettro, un rappresentante della Rai e di Rai Way Piemonte.

L'attenzione è stata dedicata alla situazione di circa 600.000 utenti che non ricevono il segnale regionale, all'addebito in bolletta del canone, alle difficoltà determinate dall'orografia e dalle interferenze sul canale 22.

Il presidente del Corecom Piemonte ha esposto i dati della recente ricerca sulla ricezione del segnale di Rai Piemonte sul territorio regionale. I dati raccolti sino alla data dell'audizione dicono che sulla base dei 201 comuni che hanno risposto al questionario e che esprimono in totale una popolazione di 543.559 abitanti, chi non riceve il segnale Rai rappresenta il 14 %. Non va nascosto che alla rilevazione tra i comuni capoluogo di provincia, per il momento ha aderito soltanto la città di Cuneo.

Il Presidente del Corecom ha sollecitato il Consiglio regionale a farsi parte attiva per un riordino legislativo che permetta di recepire il segnale di Rai Piemonte in tutta la regione.

Il Corecom contro le discriminazioni e per la parità di trattamento

Il 23 marzo 2016 Il Consiglio regionale ha approvato la legge n. 5 *Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale*, presentata dall'Assessorato alle Pari Opportunità come 'legge quadro' che fissa le norme generali. L'articolo 9 della nuova legge prevede che il Corecom effettui rilevazioni periodiche sui contenuti della programmazione di radio e tv locali e proponga iniziative per promuovere l'affermazione dei principi antidiscriminatori.

Nello specifico al comma 2 vengono citate le funzioni del Comitato:

- nell'ambito delle funzioni di consulenza e di controllo per il Consiglio e la Giunta regionale, effettua periodiche 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;
- nell'ambito delle funzioni gestionali, regola l'accesso radiofonico e televisivo regionale in modo da consentire adeguati spazi di espressione legati alle tematiche trattate dalla presente legge;
- nell'ambito delle funzioni di consulenza per il Consiglio e la 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.

Il Corecom, oltre a quanto previsto dal comma 2, nei casi di utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna, 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.

L'approvazione di tale legge regionale definisce anche in Piemonte il ruolo della Regione nell'attuazione e nella promozione del diritto antidiscriminatorio e nella tutela dei diritti in conformità all'articolo 3 della Costituzione ed alle normative europee e va coordinata con la recente approvazione della legge regionale n. 4/2016 volta a combattere la violenza di genere nonché con la Carta d'intenti "Io parlo non

discrimino” sottoscritta l’8 marzo 2016 da Regione Piemonte, Città di Torino, Città metropolitana, Regione Piemonte, Consiglio regionale del Piemonte, Università degli Studi di Torino per impegnarsi ad adottare progressivamente corrette linee guida linguistiche per eliminare ogni forma di discriminazione di genere negli atti, nella documentazione, nella modulistica e nella comunicazione.

La strada per la parità dei diritti di tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, condizioni di salute, età e altre condizioni sociali e personali, proclamata dalla Costituzione, ma non ancora realizzata, passa anche da un corretto uso degli strumenti di comunicazione.

Le conferenze stampa, i convegni, i seminari

Il Corecom Piemonte ha organizzato una conferenza stampa, due convegni e due eventi. Ha partecipato a due audizioni in ordine alle problematiche del territorio piemontese sulla ricezione del segnale RAI.

Conferenza stampa: Il Corecom tra realtà e prospettive

Nella conferenza stampa svoltasi lunedì 1 febbraio, alla quale sono intervenuti i componenti del Corecom, il vicepresidente del Consiglio regionale del Piemonte e un rappresentante dell’Agcom, è stato ribadito agli organi di stampa come il punto di forza del Comitato sia l’attività a garanzia dei cittadini e, in particolare, la gestione del contenzioso tra gli operatori di comunicazioni elettroniche e gli utenti.

Altri punti della relazione hanno riguardato il sistema di *webconference*, la tutela della salute in riferimento all’inquinamento elettromagnetico, la ricezione del segnale Rai3 regionale e i programmi per l’accesso radiotelevisivo il cui protocollo d’intesa con la Rai - Centro di produzione di Torino - è stato utilizzato come modello da seguire in tutta Italia per l’attuazione di tali trasmissioni su Rai3 regionale.

Convegno “La Tv che non vedi: Segnale Rai o segnali di fumo?”

Al convegno svoltosi nella mattinata dell'11 marzo sono intervenuti i componenti del Corecom, il presidente del Consiglio regionale, un componente del Consiglio d'amministrazione Rai, il presidente nazionale Anci, il direttore del Centro di produzione Rai di Torino, il Presidente Uncem Piemonte e il direttore di Anci Piemonte.

Nell'occasione è stata presentata la II indagine Corecom sul segnale RAI. Temi della discussione sono stati la copertura delle aree territoriali in rapporto alla popolazione, il rinnovo del contratto di servizio e il ruolo degli Enti locali in relazione alla gestione di impianti di trasmissione.

Convegno: Abbiamo delegato al WEB la nostra reputazione?

Il convegno si è svolto il 13 maggio presso il Salone del libro. Sono intervenuti i componenti del Corecom ed il responsabile della Polizia Postale e Comunicazioni del Piemonte - Valle d'Aosta. Si è discusso dei rischi dell'immissione di dati personali nella rete pubblica non solo da parte dei giovani, ma anche da parte degli adulti. Sono stati esaminati i casi in cui più frequentemente si parla di pericoli del web.

Evento: La dieta digitale dei nostri ragazzi

All'incontro di domenica 15 maggio presso il Salone del libro, dal titolo *La dieta digitale - Le abitudini dei nostri ragazzi*, hanno preso parte il presidente del Corecom, il presidente del Consiglio regionale del Piemonte, il coordinatore dei Presidenti dei Corecom d'Italia e il vice Rettore dell'Università degli Studi di Torino - Dipartimento di Culture, Politica e Società, accompagnato dai docenti che hanno curato il lavoro di elaborazione dati.

L'evento è stato organizzato in seguito all'elaborazione di oltre cinquecento questionari composti da una cinquantina di domande estrapolate dalla pubblicazione *La dieta digitale dei nostri ragazzi* sull'utilizzo della televisione, della radio e delle nuove tecnologie. L'approfondimento delle risposte ha permesso di ottenere uno spaccato sulle abitudini digitali degli adolescenti, consentendo di

suggerire ai giovani e ai loro educatori proposte adeguate per un uso consapevole delle nuove tecnologie.

Evento: 2011-2016 Cinque anni di Corecom Piemonte - Bilancio di mandato

Il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte ha presentato, lunedì 27 giugno, la sintesi dei risultati più significativi dell'attività svolta nei cinque anni del proprio mandato, che si è concluso ad inizio ottobre dello scorso anno. Insieme ai componenti del Corecom è intervenuto il presidente del Consiglio Regionale del Piemonte.

Nell'arco di cinque anni, circa 30.000 cittadini piemontesi hanno fatto ricorso all'assistenza del Corecom per vertenze con gli operatori telefonici, ottenendo rimborsi per circa 10 milioni di euro. In evidenza, nei cinque anni trascorsi, i numerosi progetti relativi all'educazione digitale dei giovani, ma anche lo studio, unico nel panorama nazionale, per far conoscere l'impatto sulla salute umana dell'esposizione alle radiofrequenze e il ruolo della telefonia cellulare, nonché l'inizio dell'utilizzo delle *webconference* e l'avvio dei programmi per l'accesso radiotelevisivo. Per l'occasione è stata distribuita la pubblicazione *2011-2016. Cinque anni di attività*.

Le ricerche e le pubblicazioni

Si citano le seguenti pubblicazioni:

- Seconda indagine sul segnale RAI Piemonte;
- Pieghevole informativo Il mondo della *Web Reputation*;
- *Abstract* La dieta digitale: lo stile di vita dei nostri ragazzi;
- Pubblicazione La dieta digitale – le abitudini dei nostri ragazzi.

La comunicazione istituzionale del Corecom

Il Corecom ha un ruolo sempre più strategico e oggi rappresenta un punto di riferimento per districarsi nella comunicazione moderna. Nonostante ciò, gli sforzi compiuti per evidenziare l'attività del Corecom non sono ancora sufficienti affinché tutta la comunità piemontese conosca nello specifico la *mission* e la totalità dei servizi svolti, quantunque essi vengano apprezzati da chi ha avuto rapporti con la struttura.

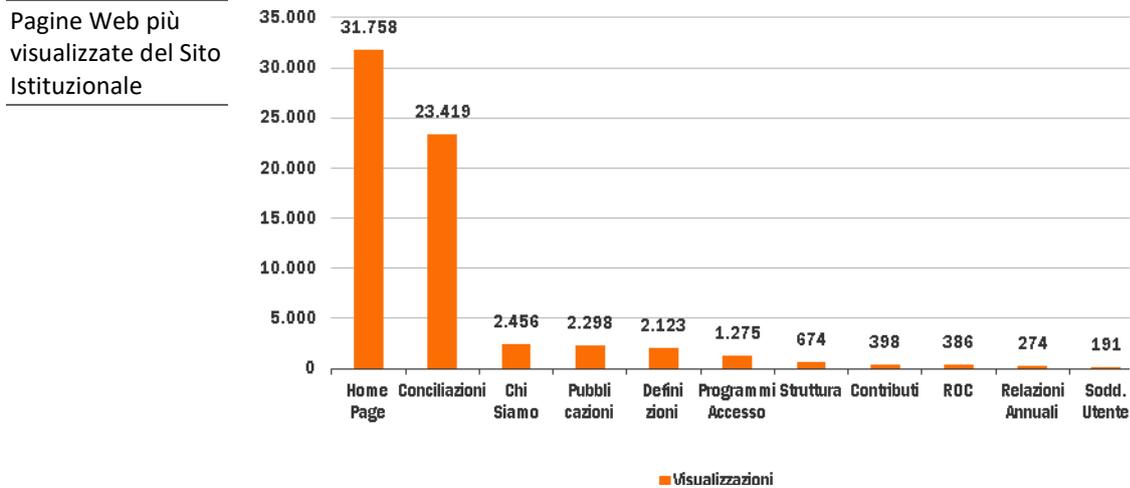
Per raggiungere questo obiettivo, sono state proposte delle strategie che hanno portato a una implementazione della pubblicazione di notizie riguardanti il Corecom. Il particolare ruolo che il Comitato riveste, grazie alle sue competenze, ha reso possibile una comunicazione ad ampio raggio sulla sua attività.

Per quanto riguarda la carta stampata, il Corecom, in collaborazione con il settore informazione, ha utilizzato le pagine FIPEG (Federazione Italiana Piccoli Editori) per far emergere maggiormente le peculiarità dell'Organismo. Sono stati pubblicati sulle 61 testate dei giornali a diffusione locale vari articoli concernenti la propria attività.

Il sito istituzionale rappresenta la fonte di informazione più utilizzata per migliorare l'interazione con il cittadino. Per questo motivo esso è in continua evoluzione, affinché la semplicità e la trasparenza permettano una lettura sempre più chiara delle pagine istituzionali.

Le visualizzazioni della *home page* del sotto-dominio www.corecom.cr.piemonte.it sono state 22.521 di pagine uniche, numero che non tiene conto delle pagine ricaricate nella stessa sessione, e di 31.758 totali, cioè generate dallo stesso utente durante la medesima sessione. Complessivamente sono stati registrati circa 70.000 accessi.

FIG. 1.4



Fonte: Laboratorio Web – Consiglio Regionale del Piemonte

Ormai da anni il Corecom è presente su *Twitter* e *Facebook*, i due canali social “di punta” del Consiglio. Nei primi anni sono stati inseriti post e *tweet* informativi riguardanti quasi esclusivamente le conciliazioni, mentre oggi i messaggi riguardano tutte le attività esercitate, dai convegni ai programmi per l’accesso. Un ottimo risultato in termini di risposta e di engagement è stato ottenuto anche dalla pagina istituzionale *Linkedin*.

Per raggiungere una maggiore diffusione, il rapporto di collaborazione tenuto con l’URP della Giunta della Regione Piemonte ha fatto sì che molte informazioni relative al Corecom siano veicolate anche sui canali *Twitter* e *Facebook* della Giunta.

Le novità riguardanti il Corecom sono inserite nella *newsletter* settimanale che viene spedita via posta elettronica a circa 2.000 indirizzi tra cui comuni, biblioteche ed enti vari.

E’ ormai prassi includere i servizi relativi alle iniziative del Corecom in www.crpiedmonte.tv/cms, la social tv del Consiglio regionale del Piemonte, tra cui i programmi per l’accesso radiotelevisivo andati in onda sulla rete regionale della Rai. Le clip vengono inserite nella pagina “Organi di garanzia” e, allo stesso modo, nella sezione edicola tv vengono pubblicati i servizi riguardanti il Corecom trasmessi dalle

televisioni locali. La social tv è visibile e ottimizzata anche dai più moderni tablet e smartphone.

La collaborazione continuativa con il settore informazione ha permesso che le attività del Corecom fossero divulgate anche attraverso il settimanale informativo CRP TV mediante le clip relative alle televisioni locali piemontesi.

Anche attraverso il Webtg, settimanale collegato a crpiemonte.tv, sono state fatte circolare varie informazioni relative alle attività del Corecom.

Inoltre, uno spot televisivo sulla promozione dell'attività del Corecom è stato inserito in chiusura del settimanale televisivo "Porte aperte a Palazzo Lascaris", trasmesso dalle principali emittenti televisive piemontesi. Oltre a ciò, in apertura dei programmi dell'accesso radiotelevisivi trasmessi su Rai 3 regionale è stato mandato in onda uno spot in cui il Comitato presenta le varie attività gestite.

Infine, su Ascolta il Consiglio, settimanale di 2'.30" mandato in onda da 50 emittenti radiofoniche, è stato trasmesso lo spot "Hai problemi con i gestori di telefonia, Internet, pay-tv o cellulari? Il Corecom, Comitato regionale per le comunicazioni, offre un servizio gratuito di conciliazione. Numero verde 800-101011 info su www.corecom.cr.piemonte.it".

FUNZIONI DELEGATE

Questa seconda parte della Relazione riporta l'attività, svolta nel corso del 2016, in ordine all'esercizio delle funzioni delegate previste dall'art. 4 della Convenzione stipulata in data 17 settembre 2012 tra l'Agcom, il Consiglio regionale e il Corecom Piemonte.

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

- la vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- 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;
- il tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- la definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche in ambito locale;
- la 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 tenuta del Registro degli operatori della comunicazione (ROC).

La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale

La vigilanza del Corecom Piemonte a tutela dei minori e dei diritti fondamentali della persona si estrinseca attraverso la gestione delle segnalazioni di violazione e il monitoraggio delle trasmissioni televisive locali.

A queste attività si affianca la diffusione di buone pratiche mediante un'azione educativa attraverso progetti, collaborazioni, iniziative e pubblicazioni.

Grazie anche all'adempimento della propria funzione, negli ultimi quattro anni non sono pervenute segnalazioni né sono state riscontrate violazioni relativamente alla normativa a tutela dei minori a seguito dell'attività di monitoraggio h24, per cui nel 2016 il Corecom non ha attivato alcun procedimento di contestazione.

Inoltre, da ormai diversi anni il Corecom propone iniziative finalizzate a diffondere modi, tempi, qualità e quantità di uso e consumo di televisione da parte dei minori e favorire, nel contempo, il miglioramento della qualità del panorama dell'emittenza televisiva piemontese. Vanno in questa direzione la partecipazione del Corecom all'attività di *Teleintendo* e *Tuttinrete*.

Teleintendo è un progetto a cui fanno parte l'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 al Progetto capire fare e socializzare TV e l'Ufficio scolastico regionale per il Piemonte.

Tuttinrete è un Tavolo formato da rappresentanti di diverse Istituzioni (Regione Piemonte, A.I.A.F. Piemonte e Valle d'Aosta - Associazione Italiana degli Avvocati per la Famiglia e per i Minori, Associazione Italiana dei Magistrati per i Minorenni e per la Famiglia - Sezione Piemonte e Valle d'Aosta, Camera Minorile di Torino, Centro per la Giustizia Minorile del Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria e provincia di Massa Carrara, Città di Torino - Direzione Centrale Corpo di Polizia Municipale, Comando Regionale Piemonte della Guardia di Finanza, Comando Legione Carabinieri Piemonte e Valle d'Aosta, Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino, MIUR-Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte), avente come obiettivo la salvaguardia del diritto dei minori ad essere protetti nella varie fasi di crescita per un armonico

sviluppo psico-fisico e morale della persona, nonché la promozione e la cultura di tutela dei minori nel rapporto con i mezzi di informazione.

Il Corecom, in sinergia con il Consiglio regionale, ha affrontato il tema delle nuove tecnologie utilizzate dai giovani. Durante il secondo raduno dei Consigli Comunali dei Ragazzi (CCR), a cui hanno partecipato 529 studenti, è stato somministrato un questionario finalizzato a conoscere l'utilizzo delle nuove tecnologie. Nel corso del 2016, grazie all'approfondimento curato dall'Università degli Studi di Torino, è stato pubblicato dal Corecom il volume *La dieta digitale: lo stile di vita dei nostri ragazzi* nel quale è racchiuso lo studio delle risposte date dai ragazzi. Il risultato ci ha permesso di avere uno spaccato delle loro abitudini digitali, dando la possibilità al mondo degli adulti di migliorare la comunicazione con gli adolescenti sull'uso di cellulari, smartphone, tablet, tv. In seguito a questa attività, alcuni Comuni piemontesi hanno proposto di effettuare delle giornate d'incontro con il Corecom per approfondire l'argomento.

Sempre con il fine di salvaguardare il diritto dei minori, nel corso dell'anno appena trascorso, il Corecom Piemonte, in collaborazione con la Polizia postale, ha trattato il tema della *webreputation* per dare un segnale ai giovani utenti della rete affinché prestino più attenzione alla loro reputazione digitale.

La vigilanza sui sondaggi

Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento in materia vigilanza sul rispetto dei criteri fissati sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale, allegato alla delibera 256/10/CSP, il Corecom Piemonte ha provveduto anche nel 2016 alla vigilanza sui sondaggi pubblicati sulle testate giornalistiche di quotidiani e periodici a tiratura locale. Il monitoraggio è stato eseguito nella settimana che va da lunedì 21 novembre a domenica 27 novembre 2016, tramite il servizio di rassegna stampa automatica del Consiglio Regionale, sulle pagine delle 91 testate giornalistiche che interessano la realtà locale o regionale.

In seguito a tale verifica non si è riscontrata alcuna pubblicazione di sondaggi d'opinione e non è stato quindi avviato nessun procedimento istruttorio per presunte violazioni al regolamento allegato alla delibera 256/10/CSP che stabilisce le regole sulla pubblicazione dei sondaggi.

Per quanto riguarda la diffusione dei sondaggi sull'emittenza locale, il Comitato ha proceduto a verificare i programmi di 8 TV locali registrate nel periodo 20/28 novembre 2016.

Dal controllo del campione sottoposto a monitoraggio è risultato che non sono stati diffusi sull'emittenza televisiva locale sondaggi in violazione dei criteri fissati sulla pubblicazione, da parte della normativa di riferimento.

Tav. 2.1

Elenco testate giornalistiche sottoposte a monitoraggio sui sondaggi	Alessandria	Alessandria Sport, Ancora, diAlessandria Magazine, Monferrato, Nostro Giornale, Novese, Panorama Novi, Panorama Tortona, Piccolo, Popolo, Sette Giorni Tortona, Vita Casalese, Voce Alessandrina, Zapping, Zapping News
	Asti	Corriere Astigiano, Gazzetta Asti, Nuova Provincia Asti
	Biella	Biellese, Eco Biella, Nuova Provincia Biella
	Cuneo	Bisalta, Bra Oggi, Corriere Alba, Corriere Bra, Corriere Saluzzo, Corriere Savigliano, Cuneo Sette, Fedelta, Gazzetta Alba, Gazzetta Saluzzo, Guida, Idea, Idea Sport, Il Maira, Nuovo Braidese, Piazza Grande Fossano, Provincia Granda, Provincia Oggi, Saluzzo Oggi, Saviglianese, Unione Monregalese
	Novara	Azione, Corriere Novara, Novara Oggi, Tribuna Novarese
	Torino	Canavese, Corriere Chieri, Corriere Moncalieri, Corriere Sportivo, Cronaca Qui Torino, Eco Chisone, Eco Mese, Gazzetta Canavese, Giornale del Piemonte, Il Nordovest, La Voce, Luna Nuova, Mercoledì, Monviso, Nostro Tempo, Notizie in Comune, Nuova Periferia Chivasso, Nuova Periferia Settimo, Nuova Voce, Nuova Voce Settimo, Nuovasocietà, Pancalera, Risveglio Canavese, Risveglio Popolare, Sentinella Canavese, Sprint e Sport, Valsusa, Vita Diocesana Pinerolese, Voce Canavese, Voce del Popolo, Voce e Tempo, Voce Pinerolese
	Verbania	Eco Risveglio Arona, Eco Risveglio Ossola, Eco Risveglio Verbano, Prealpina
	Vercelli	Corriere Eusebiano, Corriere Valsesiano, Gazzetta, Notizia Oggi Borgosesia, Notizia Oggi, Sesia

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

L'esercizio del diritto di rettifica

Per quanto riguarda il diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale in applicazione dell'art. 32-quinquies del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici²¹, il cui esercizio dell'attività è stato delegato al Corecom in base all'art. 4, comma 1 lett. b), della Convenzione del 2012, nell'anno trascorso non sono state presentate istanze.

La gestione delle controversie presso il Corecom

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni, elettroniche, normata nello specifico dalla Del. 173/07/CONS²², ha negli anni, acquisito particolare rilievo nell'attività delegata da parte dell'Agcom. Essa si compone della cosiddetta attività di conciliazione (oggetto di delega dal 2004), della gestione dei provvedimenti di urgenza (dal 2006) e dall'attività di definizione (dal 2012). Rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) ed è stata delegata ai Corecom dall'Autorità, in attuazione della legge 249/97, *Istituzione dell'Autorità per le*

²¹ Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" (GU n. 208 del 7-9-2005 - Suppl. Ordinario n. 150)- Art. 32-quinquies - Telegiornali e giornali radio. Rettifica.

1. Ai telegiornali e ai giornali radio si applicano le norme sulla registrazione dei giornali e periodici, contenute negli articoli 5 e 6 della legge 8 febbraio 1948, n. 47, e successive modificazioni; i direttori dei telegiornali e dei giornali radio sono, a questo fine, considerati direttori responsabili.

2. Chiunque si ritenga leso nei suoi interessi morali, quali in particolare l'onore e la reputazione, o materiali da trasmissioni contrarie a verità ha diritto di chiedere al fornitore di servizi di media audiovisivi lineari, incluse la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo, all'emittente radiofonica ovvero alle persone da loro delegate al controllo della trasmissione, che sia trasmessa apposita rettifica, purché questa ultima non abbia contenuto che possa dar luogo a responsabilità penali.

3. La rettifica è effettuata entro quarantotto ore dalla data di ricezione della relativa richiesta, in fascia oraria e con il rilievo corrispondenti a quelli della trasmissione che ha dato origine alla lesione degli interessi. Trascorso detto termine senza che la rettifica sia stata effettuata, l'interessato può trasmettere la richiesta all'Autorità, che provvede ai sensi del comma 4.

4. Fatta salva la competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria a tutela dei diritti soggettivi, nel caso in cui l'emittente, televisiva o radiofonica, analogica o digitale, o la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo ritengano che non ricorrano le condizioni per la trasmissione della rettifica, sottopongono entro il giorno successivo alla richiesta la questione all'Autorità, che si pronuncia nel termine di cinque giorni. Se l'Autorità ritiene fondata la richiesta di rettifica, quest'ultima, preceduta dall'indicazione della pronuncia dell'Autorità stessa, deve essere trasmessa entro le ventiquattro ore successive alla pronuncia medesima.

5. Sono abrogati gli articoli da 5 a 9 del decreto del Presidente della Repubblica 27 marzo 1992, n. 255, attuativi dell'articolo 10 della legge 6 agosto 1990, n. 223.

²² Delibera n. 173/07/CONS - Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti (GU n. 120 del 25/05/2007 Serie Generale) - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS.

garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo.

Tale attività ha una ricaduta positiva, in termini di costi-benefici, per la collettività e per le singole persone che si avvalgono di tale strumento quale esercizio di “giustizia alternativa” a quella ordinaria. In effetti, tale forma di ADR non solo abbatte gli alti costi derivanti dall'instaurazione dei contenziosi avanti il giudice ordinario, deflazionando il contenzioso e superando i tempi lunghi del processo civile, ma consente di migliorare l'accesso alla “giustizia”, ampliando e differenziando le possibilità di tutela e fornendo una maggiore adeguatezza e specificità nella risposta. A tal proposito, si evidenzia che, per il quinto anno, il resoconto dell'attività svolta nel 2016 dal Corecom in materia di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale viene inserito nella Relazione di inaugurazione dell'Anno Giudiziario 2017 del Presidente della Corte di Appello di Torino - Distretto Piemonte e Valle d'Aosta. Si tratta di un riconoscimento unico in Italia di notevole importanza per il Corecom.

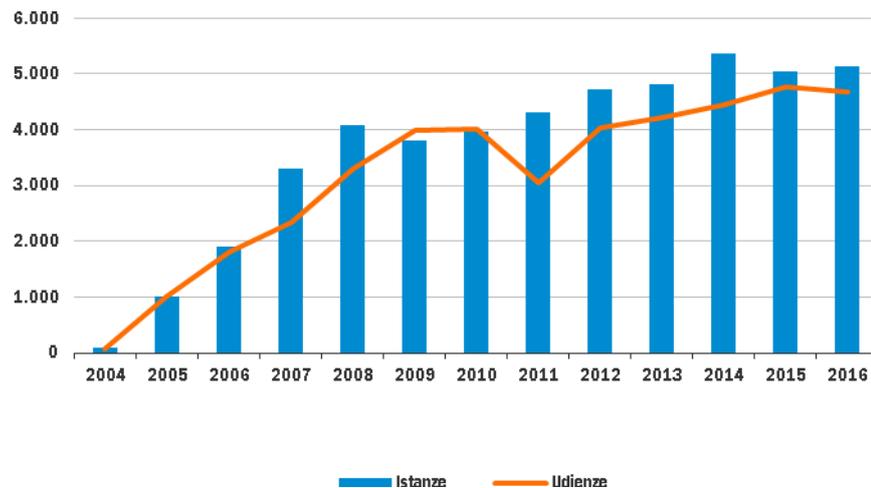
Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale

Nell'anno 2016 il Corecom Piemonte ha ricevuto 5.141 domande (con un aumento di 95 pratiche rispetto al 2015) che hanno aperto 5.561 posizioni di contenzioso nei confronti di gestori. Sono stati chiusi 5.501 contenziosi (86 % in udienza²³, 12 % in preconciliazione e 2% mancate adesioni). Il numero di udienze è stato pari a 4.677 e i verbali di udienza redatti sono stati 5.108 (4.750 conclusivi e 358 di rinvio). Le posizioni di contenzioso preconciliate sono state 680.

²³ Risultante dalla sommatoria dei verbali di Accordo (3482), Accordo Parziale (1), Mancato Accordo (888) e di Mancata Comparizione (379) per un totale di 4.750.

FIG. 2.1

Trend delle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori telefonici/pay-tv e delle udienze tenutesi dall'avvio dell'esercizio della delega (anno 2004) e sino al 31 dicembre 2016



Fonte: Archivio Corecom Piemonte

Nel 2016 sono state portate a conclusione istanze relative anche all'anno 2015, per cui il numero complessivo delle pratiche trattate è di 5.859, dato sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

Tav. 2.1

Esiti dei verbali dal 2011 al 2016

Esiti	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Accordo	2701	3234	3051	3075	3273	3482
Accordo parziale	3	2	0	3	1	1
Mancato accordo	463	582	538	649	764	888
Rinvio	223	258	310	310	336	358
Mancata comparizione	355	349	326	410	332	379
Mancata adesione	223	175	158	160	70	71
Chiusura procedimento	729	802	993	1176	1039	680
Totale	4697	5402	5376	5783	5815	5859

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

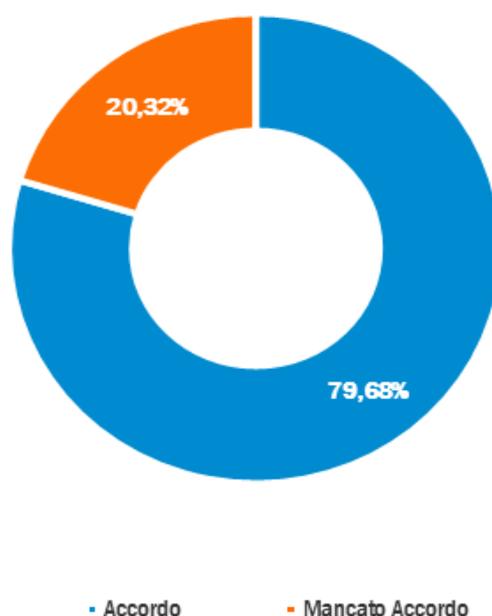
La voce chiusura del procedimento, di cui alla tabella sopra riportata, si riferisce ad accordi pre-udienza raggiunti tra le parti, grazie al ruolo attivo del Corecom con proposta transattiva controfirmata dall'utente e risoluzione del problema. Nella voce sono altresì ricompresi i casi, in percentuale del tutto marginale, di chiusura del fascicolo per ricorso in sede giudiziaria e per ritiro della pratica.

Un indicatore di fondamentale importanza è quello dell'efficacia dello strumento conciliativo (esiti delle udienze portate a conclusione dal Corecom alla presenza del conciliatore e di entrambe le parti).

Su 4.371²⁴ verbali, il 79,68% esprime un risultato positivo (3.482 accordi e 1 accordo parziale) e il 20,32% esprime un risultato negativo (888 mancati accordi). La percentuale di accordi registra una flessione del 1,4% rispetto al 2015.

FIG. 2.2

Percentuale di accordi e mancati accordi in udienza nel 2016. Verbali compilati in presenza del conciliatore



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

I tempi medi di chiusura del procedimento di conciliazione sono stati di 55 giorni.

Di seguito, la suddivisione delle istanze pervenute per tipologia di contenzioso: le spese/fatturazioni non giustificate (35,5%) restano la motivazione più frequente di ricorso al Corecom, percentualmente in aumento rispetto al 2015. Si segnala il trend in diminuzione delle problematiche relative alle difficoltà di migrazione da gestore a gestore (dal 6,8 % del 2014 al 4,9% del 2016).

²⁴ Risultanti dalla sommatoria Verbali di accordo (3482), accordo parziale (1) e mancato accordo (888).

Tav. 2.2

Tipologia del contenzioso. Istanze pervenute. Dati dal 2014 al 2016 a confronto. Valori espressi in assoluto ed in percentuale	Tipologia del contenzioso					
	2014	(%)	2015	(%)	2016	(%)
Mancata o parziale fornitura del servizio	915	17,1%	920	18,2%	923	18,0%
Ritardo nella fornitura del servizio	94	1,8%	75	1,5%	95	1,8%
Interruzione / Sospensione del servizio	565	10,5%	510	10,1%	532	10,3%
Prodotti / Servizi non richiesti	428	8,0%	495	9,8%	469	9,1%
Modifiche contrattuali	183	3,4%	182	3,6%	210	4,1%
Spese / Fatturazioni non giustificate	2090	39,0%	1721	34,1%	1823	35,5%
Traffico non riconosciuto	127	2,4%	82	1,6%	91	1,8%
Mancata portabilità / migrazione	367	6,8%	294	5,8%	251	4,9%
Trasparenza contrattuale	329	6,1%	260	5,2%	277	5,4%
Mancato / Errato inserimento nell'elenco	23	0,4%	12	0,2%	9	0,2%
Costi per recesso	200	3,7%	273	5,4%	221	4,3%
Altro	41	0,8%	222	4,4%	240	4,7%
Totale	5362	100%	5046	100%	5141	100%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Nonostante l'impegno profuso dal Corecom e dalla Regione Piemonte che nel 2016 hanno completato la diffusione delle *webconference* presso tutti gli URP territoriali, i cittadini della provincia di Torino sono quelli che più di tutti usufruiscono del servizio di conciliazione con il 73% delle istanze presentate. È un dato tuttavia in leggera diminuzione.

Tav. 2.3

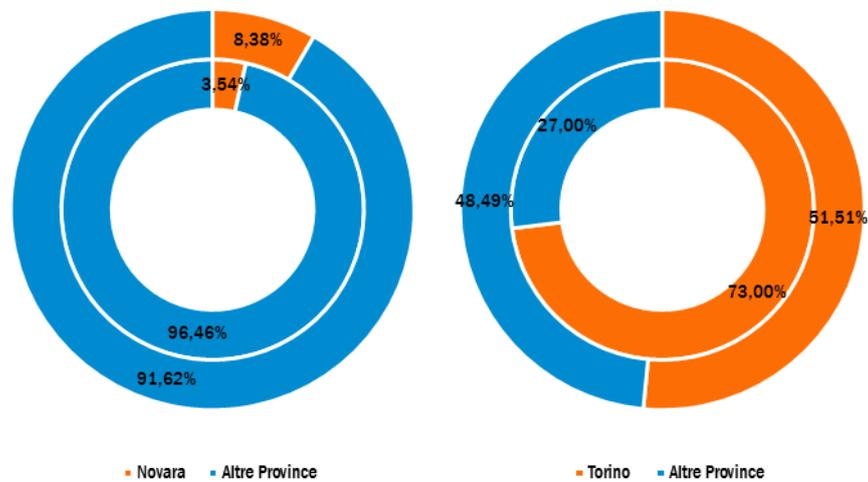
Suddivisione per provincia. Istanze pervenute. Dati dal 2014 al 2016 a confronto. Valori espressi in assoluto ed in percentuale a confronto con la popolazione residente	Suddivisione per provincia							
	Provincia	Abitanti	(%)	2014	(%)	2015	(%)	2016
Alessandria	427.229	9,8%	316	5,9%	328	6,5%	319	6,2%
Asti	217.573	5,0%	156	2,9%	112	2,2%	138	2,7%
Biella	182.192	4,2%	167	3,1%	146	2,9%	147	2,9%
Cuneo	586.378	13,4%	452	8,4%	404	8,0%	397	7,7%
Novara	365.559	8,4%	140	2,6%	153	3,0%	182	3,5%
Torino	2.247.780	51,5%	3924	73,2%	3727	73,9%	3753	73,0%
Verbano Cusio								
Ossola	160.264	3,7%	50	0,9%	58	1,1%	82	1,6%
Vercelli	176.941	4,1%	157	2,9%	118	2,3%	123	2,4%
Piemonte	4.363.916	100%	5362	100%	5046	100%	5141	100%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte – Archivio Corecom Piemonte

Dopo Torino, in rapporto alla popolazione residente, la provincia dove il servizio di conciliazione ha la più alta penetrazione è Biella. La più bassa è Novara.

FIG. 2.3

Utilizzo del servizio di conciliazione. Dati a confronto tra la provincia di Novara (con la minore penetrazione del servizio rispetto agli abitanti) e la provincia di Torino (con la maggiore penetrazione del servizio). L'anello esterno rappresenta la percentuale di popolazione mentre l'anello interno la percentuale di domande pervenute



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Il totale delle istanze pervenute (5.141) ha riguardato ciascun operatore secondo i numeri e le percentuali di seguito riportate, con la precisazione che 400 di queste hanno coinvolto due gestori contemporaneamente e 10 hanno coinvolto tre gestori per un totale complessivo di 5.561 contenziosi. Si segnala, rispetto al 2015 la riduzione delle richieste di conciliazione con 2 gestori (-26%) e con 3 gestori (-57%). Questo dato è anche da mettere in relazione con la riduzione di istanze relative alle procedure di migrazione fra i gestori.

Tav. 2.4

Gestori. Istanze pervenute. Dati del 2015 e del 2016 a confronto. Valori espressi in assoluto ed in percentuale	Gestore	2015	(%)	2016	(%)
	BT	200	3,57%	164	2,95%
	Fastweb	782	13,95%	614	11,04%
	Tre	593	10,58%	643	11,56%
	Mediaset	23	0,41%	37	0,67%
	Sky	96	1,71%	84	1,51%
	TIM	1589	28,34%	1874	33,70%
	Vodafone	1479	26,38%	1227	22,06%
	Tiscali	113	2,02%	97	1,74%
	Wind	635	11,33%	650	11,69%
	Altri	96	1,71%	171	3,07%
	Totale	5606	100%	5561	100%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

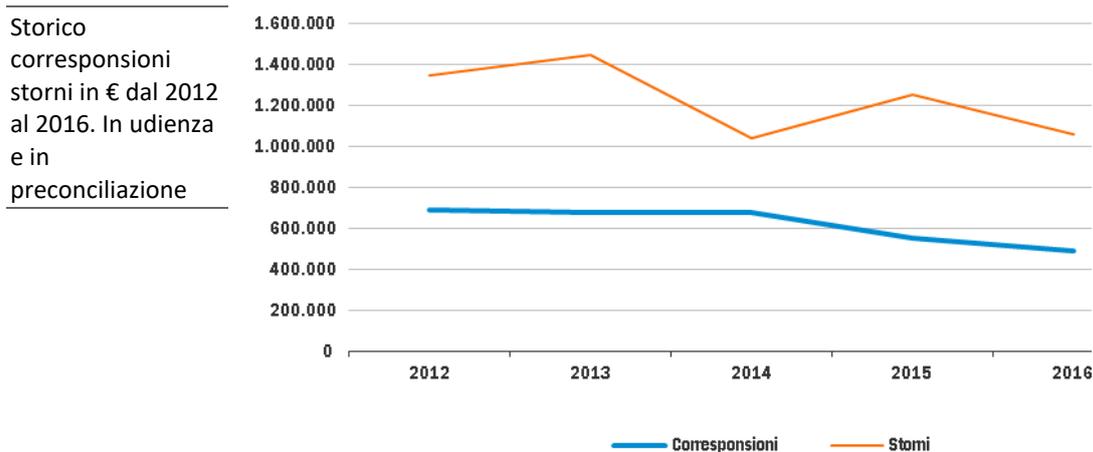
I contenziosi risolti hanno consentito agli utenti di ottenere, in termini di erogazioni/corresponsioni attraverso assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card e di risparmi conseguenti a storno di fatture, una somma complessiva di € 1.555.080,03. Sono stati versati dagli utenti ai gestori, al fine di chiudere i contenziosi aperti, € 253.285,44.

Tav. 2.5

Storico	Val. Economico	2012	2013	2014	2015	2016
corresponsioni	Corresponsioni	693.600,00	680.965,41	675.981,53	554.923,69	492.503,58
storni dal 2012 al 2016. In udienza e in	Storni	1.346.400,00	1.448.453,80	1.039.826,36	1.255.312,21	1.062.576,45
preconciliazione	Totale	2.040.000,00	2.129.419,21	1.715.807,89	1.810.235,90	1.555.080,03

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

FIG. 2.3



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Il valore medio delle conciliazioni (rapporto tra la sommatoria di corresponsioni da gestore a utente, storni, versamenti da utente ai gestori in udienza e numero di accordi raggiunti)²⁵ è stato di € 506,14.

²⁵ Il valore di € 1.555.080,03 è comprensivo delle corresponsioni /storni in udienza € 1.509.605,89 e preconciliazione € 45.474,14. L'ammontare dei versamenti effettuato dagli utenti ai gestori è di € 253.285,44. Il numero di verbali di accordo sottoscritti in udienza, attraverso i quali sono state erogate le somme di cui sopra è di 3.483. Il valore medio di una conciliazione sarà dato da $(€ 1.509.605,89 + € 235.285,44) / 3.483 = € 506,14$

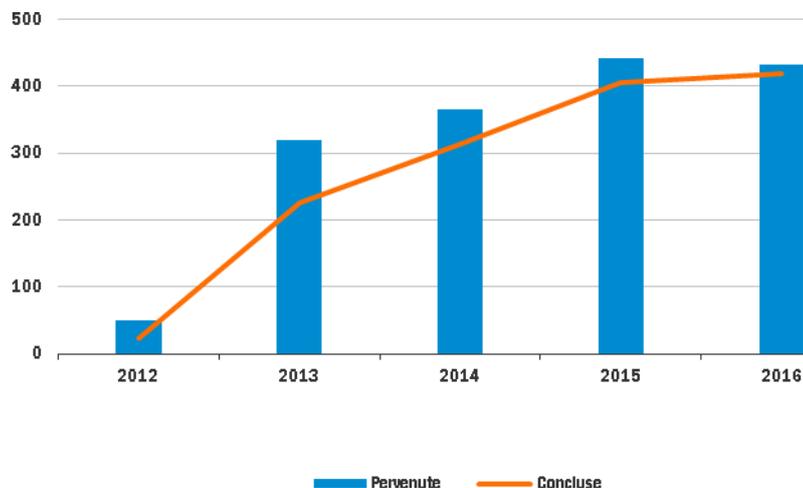
La procedura di conciliazione delle controversie è stata attivata anche da parte di istituzioni pubbliche: in particolare, nel 2016 sono state 2 le municipalità che hanno risolto i loro problemi di telefonia rivolgendosi al Corecom.

La definizione delle controversie

Con l'assegnazione dell'esercizio della delega per la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti da parte dell'Agcom, il Corecom, da risolutore di controversie mediante lo strumento della conciliazione, è venuto ad assumere anche un ruolo paragiudiziario, con indubbi vantaggi in termini di costi e di tempi per i ricorrenti. Specificamente, con il provvedimento che definisce la controversia, il Corecom può condannare l'operatore a effettuare il rimborso delle somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fatta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Nell'anno trascorso sono pervenute 431 istanze di definizione e si sono svolte 314 udienze di discussione. Queste ultime non sono obbligatorie, ma possono essere convocate nel caso in cui il Corecom lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, ovvero su espressa richiesta di una delle parti. Se nel corso dell'udienza emerge la possibilità di raggiungere un accordo conciliativo, si può esperire un nuovo tentativo di conciliazione e, in caso di accordo, redigere un verbale che è titolo esecutivo. In caso di mancato accordo, il Corecom provvede a definire la controversia assumendo una decisione.

FIG. 2.4

Trend delle istanze pervenute e concluse nei confronti dei gestori telefonici/pay-tv dall'avvio dell'esercizio della delega (ottobre 2012) sino al 31 dicembre 2016



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Sono state portate a conclusione 418 pratiche (alcune riferite all'anno 2015), 50 delle quali per archiviazione dovuta a inammissibilità/improcedibilità, 54 a seguito di rinuncia all'istanza o transazione ante udienza, 242 attraverso transazioni raggiunte durante o anche successivamente all'udienza di discussione e 72 mediante assunzione di una decisione amministrativa da parte del Corecom.

Tav. 2.6

Storico esiti istanze di definizione (da Ottobre 2012)

Esiti	2012	2013	2014	2015	2016
Inammissibilità / Improcedibilità	4	34	63	77	50
Rinunce / Transazioni ante udienza	13	74	46	70	54
Accordi in / post udienza	7	115	152	204	242
Provvedimenti di definizione	0	3	53	54	72
Totale	24	226	314	405	418

Fonte: Archivio definizioni – Corecom Piemonte

La Tav. 2.6 evidenzia, in particolare, come nel corso del 2016 siano aumentate sia le gli accordi raggiunti in udienza, sia il numero di controversie portate a conclusione attraverso l'emissione del provvedimento decisivo. Si sono ridotte le transazioni ante udienza e le inammissibilità.

Tav. 2.7

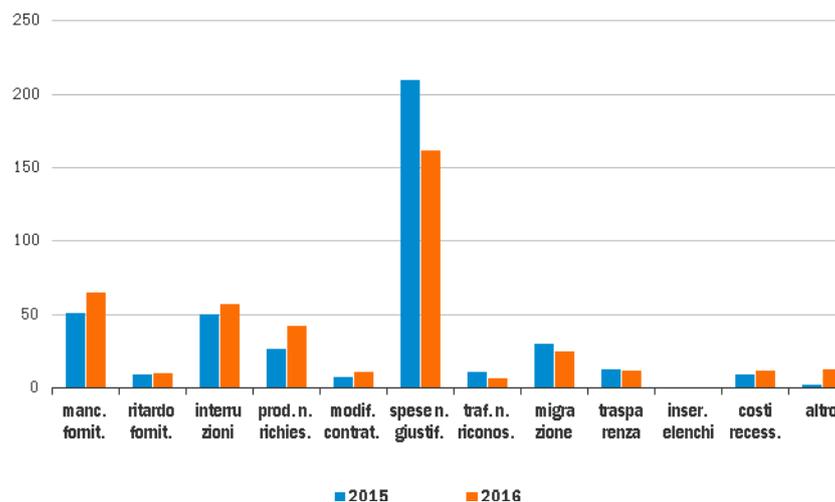
Pratiche ammesse nell'anno 2016. Suddivisione per gestore e per motivazione del ricorso.	BT	Fas t	H3 G	RTI	Sky	TI M	Vo d	Tisc	Wi n	Altr i	Tot .
Mancata fornitura	4	7	4	0	2	15	20	0	8	5	65
Ritardo fornitura	1	2	0	0	0	4	3	0	0	0	10
Interruzione servizio	4	2	3	0	1	16	18	1	9	3	57
Servizi non richiesti	2	0	16	0	1	4	10	0	5	4	42
Modifica contratto	0	0	1	0	2	2	4	0	1	1	11
Spese non giustificate	8	6	29	0	3	33	63	1	13	6	162
Traff. non riconosciuto	0	1	5	0	0	0	0	0	1	0	7
Migrazione	2	5	1	0	0	7	5	0	3	2	25
Trasparenza	0	1	3	0	0	0	3	0	1	4	12
Inserimento Elenchi	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Costi per recesso	1	0	1	0	0	3	5	0	1	1	12
Altro	0	1	3	1	1	2	2	0	3	0	13
Totale	22	25	66	1	10	86	133	2	46	26	417

Fonte: Archivio definizioni – Corecom Piemonte

La Tav. 2.7²⁶ mette in evidenza come, analogamente a quanto accade in conciliazione, la voce numericamente più rilevante sia rappresentata dalla fatturazione ritenuta non giustificata (quasi il 39%) seguita dalle problematiche relative alla fornitura del servizio (18%).

FIG. 2.5

Motivazione del ricorso. A confronto dati 2015 / 2016



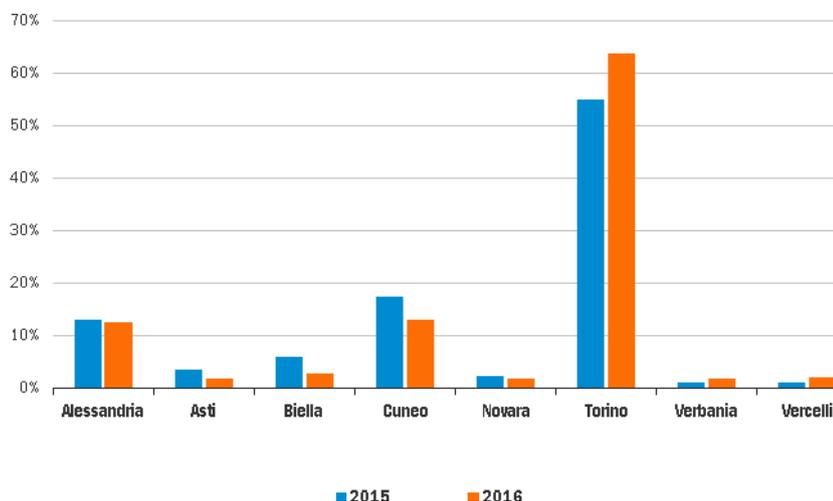
Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

²⁶ Il valore totale 417 è determinato dal fatto che delle 381 pratiche ammissibili (431 pervenute - 50 inammissibili/improcedibili), 36 sono state presentate nei confronti di due gestori.

Nella fig. 2.5 nel 2016 una netta riduzione delle spese / fatturazioni non giustificate (-11%) e delle problematiche relative alle migrazioni. Aumentano le mancate forniture, le interruzioni del servizio e i servizi non richiesti.

FIG. 2.6

Provenienza territoriale istanza di definizione dati a confronto 2015 / 2016



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Relativamente alla provenienza per province, le domande ammesse sono così ripartite: 48 (12,60 %) Alessandria, 7 (1,84 %) Asti, 11 (2,89 %) Biella, 50 (13,12 %) Cuneo, 7 (1,84 %) Novara, 243 (63,78 %) Torino, 7 (1,84 %) Verbania, 8 (2,10 %) Vercelli.

In modo particolare, in rapporto al 2015 si evidenzia un aumento delle pratiche provenienti dalla provincia di Torino (+8%) e una diminuzione dalle province di Alessandria e Cuneo.

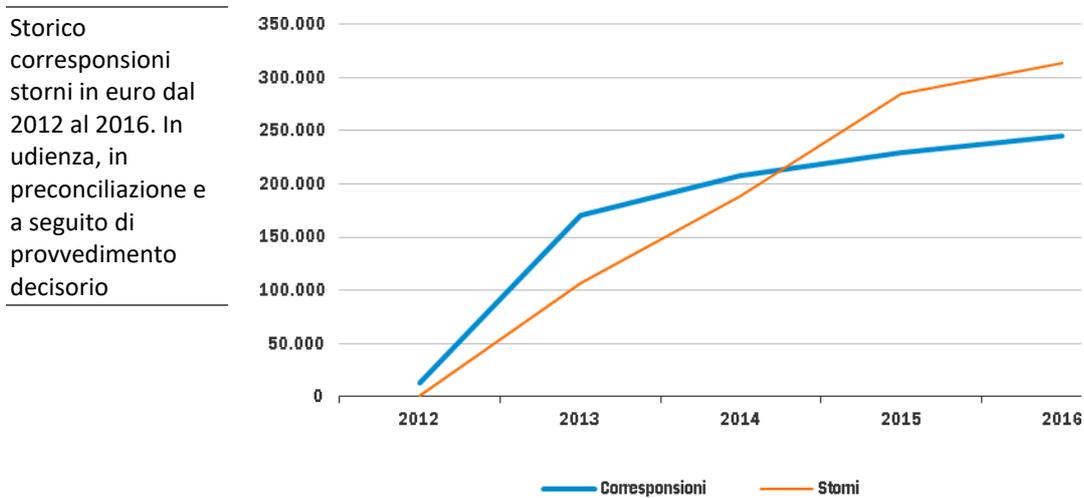
Il 36% delle domande è stato presentato direttamente da utenti, nel restante 64 % dei casi sono intervenuti consulenti (14%), studi legali (20%) e associazioni di consumatori (30%).

Le 381 pratiche dichiarate ammissibili hanno per oggetto in prevalenza utenze di tipo affari (56%) rispetto a utenze private (44%).

Infine, nel 2016 le pratiche concluse hanno determinato un valore, in termine di corrisposizioni (rimborsi e indennizzi) di € 245.723,00, e in termini di storni di

fatture di € 313.600,03, per un totale di € 559.323,03. Le somme versate dagli utenti ai gestori a seguito di transazioni ammontano a € 25.014,16.

FIG. 2.7



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Come indicato chiaramente in Fig. 2.7, e come accadeva nel 2015, il valore degli storni supera quello delle corresponsioni.

Piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni - Realizzazione delle udienze in video conferenza (sistema *webconference* e audio)

Il Corecom ha avviato interventi volti a semplificare in ogni modo l'accesso ai servizi forniti in materia di telefonia riuscendo con successo a limitare al minimo l'incidenza sulla corretta tutela dei diritti degli utenti delle variabili spazio-tempo, quali la specificità del territorio piemontese vasto e in ampia parte montuoso e isolato e la durata dei procedimenti. La via scelta per giungere a questo risultato è stata l'adozione o perfezionamento di buone pratiche quali la predisposizione di "istruzioni d'uso" chiare e di agevole lettura inerenti le varie procedure disponibili sul sito istituzionale, il potenziamento del "numero verde" per le informazioni, l'aggiornamento costante del sito istituzionale, l'organizzazione, di concerto con gli operatori, di calendari di udienze sempre più fitti, l'informatizzazione dei procedimenti e la realizzazione dei fascicoli elettronici, il ricorso al supporto degli

uffici URP periferici della Regione dislocati in ciascun capoluogo di provincia per lo svolgimento delle udienze di conciliazione e di discussione in *webconference*, con lo scopo di avvicinare sempre di più il servizio ai cittadini.

Si tratta di interventi effettuati grazie all'utilizzo dei sistemi tecnologici innovativi che hanno migliorato i servizi, sia di *back-office* che di *front-office*, gestibili e fruibili informaticamente, grazie al sistema *Gestione Conciliazioni* in dotazione al Corecom.. Esso consente di:

- presentare le domande di conciliazione, da parte degli utenti, utilizzando il Catalogo digitale (formulari UG e GU5) e la modulistica digitale (modulo di delega, modulo di differimento, etc.);
- condividere i fascicoli informatici con gli operatori di comunicazioni elettroniche e permettere la consultazione della documentazione in esse contenuta ed oggetto di controversia;
- condividere la documentazione con gli uffici URP del Consiglio e della Regione Piemonte, per la consultazione della documentazione a fini informativi per l'utenza (ad es., stato della pratica relativa alla procedura d'urgenza, fissazione udienza di conciliazione, etc.);
- realizzare le udienze in *webconference* e sottoscrivere con firme elettroniche (firma digitale e grafometrica) i verbali.

Merita particolare attenzione il tema delle udienze svolte in *webconference* in collegamento con le sedi degli uffici URP. Su richiesta dell'istante, si sono tenute **560** udienze, di cui 512 di conciliazione e **48** relative alla procedura di definizione. Le udienze, invece, svolte in audioconferenza sono state **292** (di cui **53** relative alla procedura di definizione). Le richieste sono state presentate da associazioni di consumatori presenti sul territorio nazionale (AECI Lazio 13, Bastabollette 37, SOS utenti consumatori 16), studi legali, consulenti e privati cittadini dotati di firma digitale.

E' stato fatto uso di tali strumenti anche per soddisfare le richieste provenienti dai gestori che non sempre presenziano fisicamente le udienze presso la sede del Corecom.

Tav. 2.8

Provincia	Istanze di Conciliaz.	Conc. Web Conference	Istanze di Definizione	Def. Web Conferenze	Totale Istanze	Totale Web Conference	(%) web
Alessandria	319	173	48	19	367	192	52,32%
Asti	138	30	7		145	30	20,69%
Biella	147	19	11	2	158	21	13,29%
Cuneo	397	122	50	13	447	135	30,20%
Novara	182	52	7	3	189	55	29,10%
VCO	82	69	7	4	89	73	82,02%
Vercelli	123	47	8	7	131	54	41,22%
Piemonte	1388	512	138	48	1526	560	36,70%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Anche le associazioni di consumatori hanno fatto richiesta di partecipare alle udienze in *webconference*. Sono pervenute a tal proposito ben 172 richieste così suddivise:

- Associazione consumatori Piemonte Vercelli, 25
- Adiconsum Alessandria, 19
- Adiconsum Verbania, 13
- Adoc Alessandria, 10
- Codacons Biella, 2
- Comitato Difesa Consumatori Alba, 1
- Globoconsumatori Alessandria, 42
- Federconsumatori Piemonte onlus Alessandria, 40
- Federconsumatori Piemonte onlus Asti, 2
- Federconsumatori Piemonte onlus Novara, 12
- Federconsumatori Piemonte onlus Vercelli, 6.

Rapporti con gli operatori telefonici e di *pay tv* e le associazioni di consumatori

Questa attività svolta negli anni ha consentito al Corecom di instaurare un contesto positivo nei rapporti tra gli istanti che si rivolgono a tale organismo e gli operatori convenuti. L'alta percentuale di "liti" risolte, infatti, rappresenta il risultato di tale importante ruolo che il Corecom svolge.

Le comunicazioni e le costanti interazioni, inoltre, con le associazioni di consumatori e gli stessi operatori, in relazione alla disponibilità a presenziare le udienze rispetto ai tavoli calendarizzati, hanno consentito di raggiungere anche risultati ottimali relativamente ai tempi di attesa e alle mancate adesioni degli operatori, che risultano essere del tutto marginali: 71 in tutto l'anno 2016.

Gli incontri tenutesi con gli operatori sono stati i seguenti:

Telecom Italia S.p.A.:

- 9/2/2016 (Torino), incontro con il rappresentante di Telecom Italia residenziale fisso dell'area nord-ovest;
- 8/4/2016 (Torino), incontro con i rappresentanti nazionali del Regolatorio di Telecom Italia;

Fastweb S.p.A.:

- 28/5/2016 (Torino), incontro con il responsabile nazionale dell'ufficio legale Fastweb.

Assistenza agli utenti: la rete URP e il progetto servizio risponditore automatico Corecom

Il Corecom nel corso degli anni ha consolidato una rete collaborativa con l'URP del Consiglio e gli URP della Regione dislocati nei capoluoghi di provincia finalizzata ad evadere le richieste degli utenti. Gli URP, grazie all'esperienza acquisita, forniscono oggi:

- assistenza telefonica e informazione sullo stato della pratica;
- assistenza in sede per la compilazione dei formulari di conciliazione e di definizione e modalità di presentazione;
- supporto per lo svolgimento delle udienze in *webconference*.

L'URP del Consiglio regionale ha evaso 3.890 richieste tra contatti telefonici, e-mail, fax e utenti che si sono presentati allo sportello.

I contatti telefonici sono stati circa 1.500, mentre quelli avvenuti per mezzo di posta elettronica circa 6.900.

Dal 1° giugno 2016 il servizio di assistenza telefonica, c.d. di 1° livello, volto a dare informazioni sulla compilazione dei formulari (UG, GU14 e GU5), nozioni relative alle modalità di presentazione della domanda, informazioni sullo stato della pratica presentata e assistenza in ordine alle problematiche generiche che possono essere richieste, ha subito dei cambiamenti con l'adozione di una diversa modalità tecnologica e organizzativa ed è gestito direttamente dai funzionari del Corecom.

Per migliorare tale servizio è stato collegato il Numero Verde 800.10.10.11 attivo 24 ore su 24 a un risponditore automatico con risposte guidate, senza escludere la possibilità di parlare con un funzionario negli orari programmati, consentendo in tal modo di offrire una consulenza approfondita e puntuale sui quesiti di più difficile soluzione. L'assistenza di 2° livello per problematiche sulla procedura d'urgenza viene fornita attraverso una linea dedicata.

Per definire le domande e le risposte da fornire mediante il servizio di risponditore automatico è stato effettuato un attento monitoraggio sulle chiamate inoltrate al Corecom e, nello specifico, sono state individuate le domande che più frequentemente sono state sottoposte nel corso degli anni all'attenzione dei funzionari e riconducibili a una risposta standardizzata.

In questa prima fase, il progetto ha previsto l'applicazione del risponditore automatico su due aree di attività svolte dal Corecom: procedura di conciliazione e procedura d'urgenza da un lato e procedura di definizione delle controversie dall'altro. Una terza opzione inserita offre la possibilità di avere informazioni generali sull'organismo Corecom.

L'obiettivo che, attraverso questa nuova modalità di informazione, si è posto il Corecom è quello di utilizzare il risponditore automatico per fornire informazioni su tutte le attività svolte dalla Struttura amministrativa.

Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso

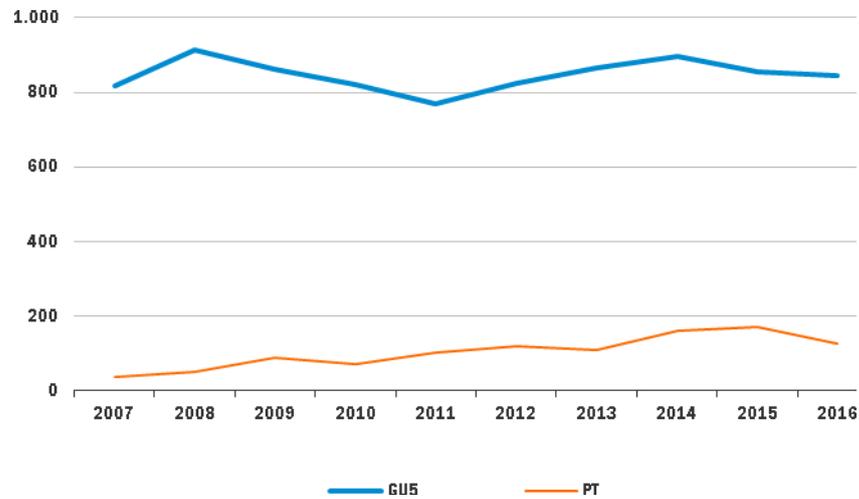
Nei casi di sospensione del servizio di telefonia/Adsl o pay-tv, di guasti e di altre forme di abuso o di scorretto funzionamento ritenuti illegittimi, secondo quanto stabilito dalla delibera 173/07/CONS²⁷, l'utente, contestualmente all'istanza di conciliazione/definizione o in pendenza del procedimento, può attivare una procedura d'urgenza finalizzata a garantire, tramite l'adozione di un provvedimento temporaneo da parte del Corecom, entro 10 giorni della richiesta, la continuità nell'erogazione del servizio o la cessazione delle forme di abuso o di scorretto funzionamento fino alla conclusione del procedimento principale.

Gli operatori interessati, nel caso si renda necessaria l'adozione di un provvedimento temporaneo, eseguono quanto prescritto nei termini indicati comunicando al Corecom le attività espletate.

²⁷ Art. 5 Regolamento (Allegato A)

FIG. 2.7

Trend Istanze di GU5 presentati e provvedimenti temporanei emessi dal 2007 al 2016.



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Tav. 2.9

Storico GU5 presentati al Corecom 2011/2016. Dati in conciliazione e in definizione suddivisi per esito (Riattivazione spontanea, Provvedimenti Temporaneo e di Rigetto)

Anno	Conciliazioni				Definizioni				Dati Totali			
	Riatt	PT	GU5	Tot.	Riatt	PT	PdR	GU5	Riatt	PT	PdR	GU5
2011	665	103	0	768	-	-	-	-	665	103	0	768
2012	705	119	0	824	1	0	0	1	706	119	0	825
2013	745	106	7	858	9	2	0	11	754	108	7	869
2014	708	158	12	878	18	3	0	21	726	161	12	899
2015	637	164	27	828	26	7	0	33	663	171	27	861
2016	698	117	1	816	21	9	0	30	719	126	1	846

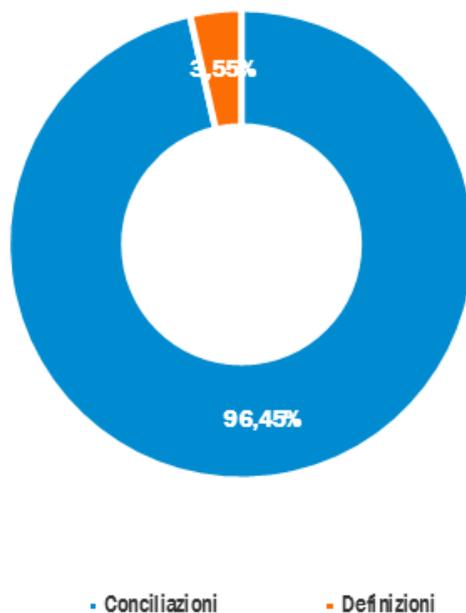
Fonte: Archivio Conciliazioni – Archivio Definizioni - Corecom Piemonte

In conciliazione sono pervenute 668 istanze (di cui 140 nei confronti di 2 gestori e 4 nei confronti di 3, in tutto 816 pratiche) e in 117 casi è stata necessaria l'emissione del provvedimento temporaneo finalizzato a ordinare all'operatore la riattivazione del servizio sospeso. In un caso l'istanza è stata chiusa con un provvedimento di rigetto.

In fase di definizione sono pervenute 30 istanze di richiesta di emissione di provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi. I provvedimenti temporanei sono stati 9 casi (30%).

FIG. 2.8

Procedura d'urgenza. A confronto GU5 pervenuti in fase di conciliazione e di definizione.



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

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

La delega “Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale” viene esercitata nelle seguenti quattro macro-aree:

- obblighi di programmazione;
- pubblicità;
- pluralismo sociale e politico;
- tutela dei minori e rispetto dei diritti della persona.

Per ciascuna area, si seguono criteri di rilevazione specifici, sulla base delle previsioni di legge riferite a ciascun settore. Le rilevazioni si fondano su criteri metodologici individuati dall'Autorità. In caso di violazione del rispetto delle norme previste, il Corecom avvia i relativi procedimenti di accertamento e contestazione/archiviazione comunicando all'Autorità il risultato per il prosieguo dell'iter sanzionatorio o di archiviazione.

Nel primo semestre dell'anno 2016 si sono conclusi i procedimenti sanzionatori relativi al monitoraggio dell'emittenza locale effettuato nell'ottobre del 2015 nei confronti di n. 12 emittenti.

Sono stati avviati 19 procedimenti sanzionatori che si sono conclusi con 16 richieste di applicazione di sanzioni pecuniarie e tre richieste di archiviazione.

Nello specifico le violazioni accertate hanno riguardato, in tre casi, la violazione degli obblighi di programmazione, con particolare riferimento alla mancata tenuta delle registrazioni nei tre mesi successivi alla data di diffusione dei programmi stessi.

Nei rimanenti casi sono state contestate alle emittenti violazioni della normativa in materia di pubblicità, in particolare inerenti la riconoscibilità del messaggio pubblicitario e la messa in onda di trasmissioni relative a servizi inerenti pronostici concernenti il gioco del lotto, enalotto, superenalotto in fascia oraria non consentita.

Nel secondo semestre del 2016 si è proceduto ad avviare il monitoraggio dell'emittenza locale nei confronti di n. 8 emittenti locali, per un totale di 1.344 ore monitorate.

L'Individuazione dei criteri di selezione del campione e le modalità operative per il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale anno 2016 sono state sottoposte all'approvazione del Comitato

Su tale base, nel corso dell'anno 2016, si è pertanto ritenuto di quantificare in n. 8 le emittenti da monitorare, sottoponendo in via principale a monitoraggio le emittenti televisive locali inserite nella graduatoria di cui al bando di concorso ex D.M. 6/8/2015 recante "Bando per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali per l'anno 2015", che non sono state oggetto di monitoraggio nel corso dell'anno 2015, oltre a n. 3 emittenti tra le televisioni posizionate dal n. 10 al n. 24 nella graduatoria approvata con Delibera del Corecom Piemonte n. 45/2016 del 16/6/2016, da individuarsi tramite sorteggio.

Successivamente, si è proceduto all'acquisizione del servizio di registrazione dei dati previo affidamento a fornitore abilitato al suddetto metaprodotto presente sul Mercato elettronico della P.A. (MePa) in seguito a convenzione con la Concessionaria dei servizi informativi pubblici (ConSip), nonché all'acquisizione del servizio di lettura e analisi dei dati registrati tramite ordinaria procedura negoziata ex art. 36

del D.Lgs n. 50/2016, non sussistendo convenzione Consip in merito né essendo questo servizio disponibile sul MePa.

Sono stati forniti i report dai quali sono emerse segnalazioni relative al rispetto della normativa in materia di superamento dei limiti di affollamento pubblicitario e sono in fase di conclusione le procedure riguardanti l'accertamento e la contestazione delle violazioni riscontrate.

Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (di seguito ROC)²⁸ è un registro unico gestito dall'Autorità e garantisce la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto della disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere, relativamente alle società che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche. Hanno l'obbligo di iscriversi al ROC:

- 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;
- le imprese di produzione e/o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale e quelle a rilevanza nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili;
- i fornitori di servizi di comunicazione elettronica
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center²⁹.

²⁸ Delibera n. 666/08/CONS - Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (GU n. 25 del 31/1/2009 Serie Generale - Parte I).

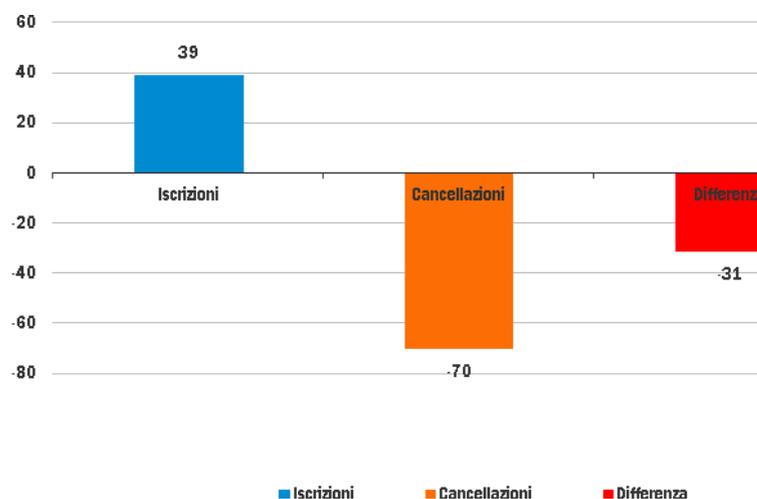
²⁹ Delibera n. 1/17/CONS - Modifiche alla delibera n. 666/08/CONS recante "Regolamento per la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione" a seguito dell'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019" per cui "tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26

L'attività di comunicazione (telefonica, via pec e via e-mail) e compilazione relativa alla comunicazione annuale, avviata dalla struttura del Corecom da ottobre 2012, ha creato un vero e proprio sportello di supporto a tutti gli operatori del Piemonte iscritti ottenendo, nell'anno 2016, il rispetto della regolarità dell'adempimento.

In seguito a tale attività, al 31/12/2016, sono pervenute 41 richieste di iscrizione, di cui 39 andate a buon fine e 2 dichiarate improcedibili. Sono stati avviati 70 procedimenti di cancellazione, di cui 61 su richiesta dell'operatore e 9 d'ufficio.

FIG. 2.8

Iscrizioni e cancellazioni al ROC. Anno 2016.



Fonte: ROC – Corecom Piemonte

Sono state registrate 598 comunicazioni annuali ed effettuati 43 richiami al fine di perfezionare gli adempimenti amministrativi.

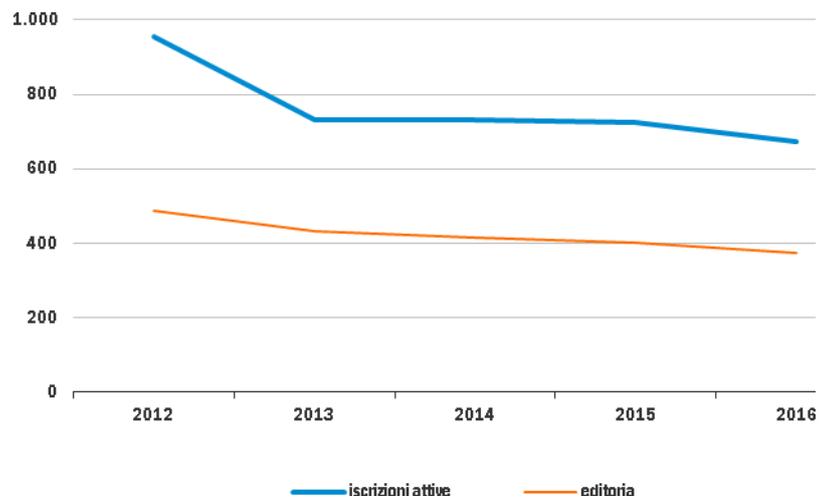
Sono stati segnalati 24 operatori che saranno inseriti nell'avvio della procedura cancellazione d'ufficio ai sensi dell'art. 12, comma 2, dell'allegato a alla delibera n. 666/08/CONS.

Gli operatori attivi presso il ROC – Sezione Piemonte risultano essere 672 al 31/12/2016.

novembre 2008, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center. L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio”.

FIG. 2.9

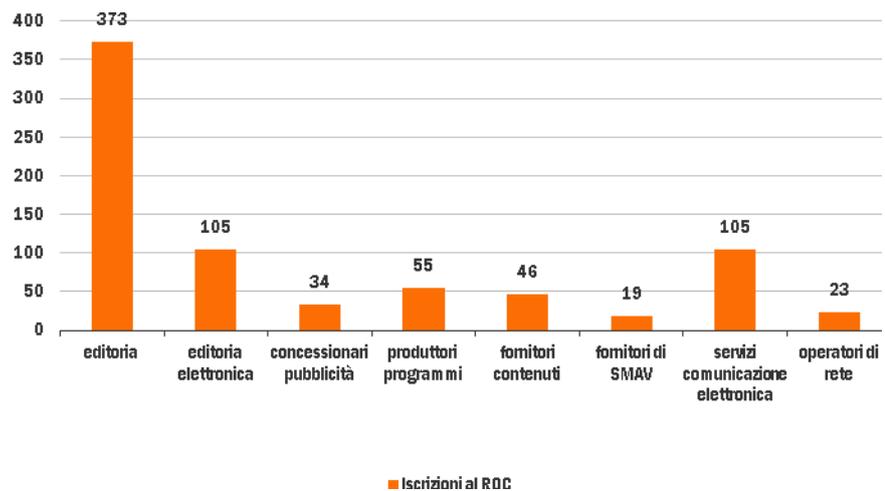
Trend iscrizioni attive totali e sezione editoria al ROC- Periodo 2012/2016.



Fonte:ROC – Corecom Piemonte

FIG. 2.10

Iscrizioni attive al ROC- 31 dicembre 2016.



Fonte:ROC – Corecom Piemonte

Anche nell'anno 2016, la struttura del Corecom ha provveduto a comunicare agli operatori iscritti al registro le scadenze sia del versamento del contributo ROC che della I.E.S. (Informativa Economica di Sistema), dando supporto agli utenti, come avviene per la redazione della comunicazione annuale, nella compilazione e trasmissione dei modelli.

Aspetti amministrativo – contabili e processi di supporto organizzativi

Il forte aumento, in particolare negli ultimi anni, dell'attività svolta dal comitato ha richiesto un irrobustimento delle funzioni di supporto, indispensabili nel perseguimento degli obiettivi. Abbiamo investito in strumenti e in conoscenza, al fine di adeguare la nostra struttura e di rispondere con la massima efficienza alle richieste degli utenti dei nostri servizi.

Fa parte del nostro DNA: occupandoci di comunicazione, cerchiamo di ascoltare. Quali possono essere gli spazi di miglioramento? Quali le esigenze reali dei cittadini? Quali i nostri difetti e i nostri punti di forza?

In questi anni tra costanti indagini sulla soddisfazione utenti, qualche reclamo e, davvero, molti attestati di stima e di riconoscenza abbiamo innovato il nostro modo di comunicare, di intendere il concetto di qualità e di costruire un servizio alla portata dei cittadini e delle imprese che hanno dovuto e dovranno rivolgersi a noi. Dal sito internet collegato a Sistema Piemonte, al sistema di *webconference* attivo sempre per tutti i cittadini in ogni provincia, al piano di comunicazione, lavoriamo ogni giorno per migliorarci e per essere presenti in ogni angolo della nostra regione.

Aspetti amministrativi-contabili

Con il 2016 si è chiuso il mandato del precedente Comitato insediatosi nell'agosto del 2011.

Con deliberazione n. 169 dell'11 ottobre 2016, il Consiglio regionale del Piemonte ha eletto il nuovo Comitato e, immediatamente dopo, il suo Presidente. Il nuovo Comitato è stato nominato con Decreto n. 11/2016 del Presidente del Consiglio regionale del Piemonte e si è insediato in data 26 ottobre.

L'attività amministrativa del Comitato per l'anno 2016 si è concretizzata in 22 sedute di Comitato e nell'approvazione di 91 deliberazioni.

Si evidenzia che l'esercizio finanziario si è chiuso con un risparmio di € 110.266,66, rispetto allo stanziamento regionale complessivo sui capitoli di competenza che ammontava a € 203.679,00. Vi è stato, pertanto, un risparmio rispetto alla somma stanziata pari al 54,14%.

Prospetto delle spese sostenute nell'anno 2016

Cap. 11070 art. 1 Indennità di funzione componenti Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€. 75.515,00	DD/2016/22 DD/2016/153	Spese per indennità di funzione componenti del Corecom – l.r.1/2001	€. 75.506,28	€. 2.336,08
Cap. 11071 art. 1 Servizi per l'attuazione del programma di attività del Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€. 90.000,0				€ 90.000,00
Cap. 11072 art. 1 Rimborso spese missione componenti Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€.22.000,00	DD/2016/22	Rimborso spese per presenza ai lavori dei componenti non domiciliati in Torino, ex art. 24, c. 2 della l.r. 8/2012	€ 1.000,00	€. 889,81
		Rimborso spese missione dei componenti del Corecom	€ 7.500,00	€ 13.500,00
Cap. 11073 art. 1 Irap su indennità componenti Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€ 6.164,00	DD/2016/22	Irap su indennità componenti Corecom	€ 6.163,08	€ 1.540,77
Cap. 13071 art. 1 - Spese varie in economia per beni del Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€ 5.000,00	DD/2016/23	Spese per il funzionamento del Corecom. Spese varie in economia con cassa economale	€ 1.000,00	€ 1.000,00
	DD72016/47	Fornitura materiale promozionale	€ 183,00	
		Fornitura materiale promozionale	€ 427,00	

Cap. 13072 art. 2 - Spese per servizi per il Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€ 5.000,00	DD/2016/23	Spese per il funzionamento del Corecom. Spese varie in economia con cassa economale	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Cap. 13070 art. 1 - Spese per l'esercizio delle deleghe dell'Agcom (legge 249/97, Delibera Agcom 52-53/99)				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Importo Impegnato	Importo Risparmiato
€ 183.668,46	DD/2016/65	Acquisizione in economia mediante procedura negoziata di cottimo fiduciario di stampati tipografici	€ 332,80	
	DD/2016/99	Affidamento all'UNIVERSITA' DI TORINO del servizio di elaborazione e interpretazione dei dati emergenti dai questionari relativi alle abitudini digitali degli adolescenti	€ 7.246,80	-
	DD/2016/125	Affidamento alla Soc. Coop. TEA PRODUCTION del servizio triennale 2016-2018 di registrazione - monitoraggio H24 dell'emittenza locale. Impegno E.F. 2016	€ 2.537,60	-
	DD/2016/146	Affidamento alla Soc. CEDAT 85 srl del servizio triennale 2016-2018 di lettura e analisi dei dati registrati relativi al monitoraggio H24 dell'emittenza locale. Impegno E.F. 2016	€ 5.270,40	-
	DD/2016/85	Manutenzione evolutiva <i>software</i> per le attività delegate	€ 19.970,00	
	Delibera Comitato Corecom n. 4 - 2016	Destinazione fondi per risorse umane per l'esercizio delle funzioni delegate	€ 135.369,67	-

La certificazione di qualità delle attività del Corecom

Il Corecom Piemonte ottenendo nel 2006 (primo sul territorio nazionale) la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 per le attività relative alla “Progettazione e gestione delle funzioni di governo, garanzia e controllo in tema di comunicazioni a livello territoriale” pone le basi per una politica per la qualità attenta alla stesura degli obiettivi dell'organizzazione (definiti e misurabili) e alla soddisfazione del cliente/utente. Nell'anno 2015 l'UdP ha stabilito che tutti i Settori del Consiglio regionale già certificati, compreso il Corecom, addivenissero ad un'unica certificazione del Consiglio regionale.

Nell'anno 2016 si è proceduto alla revisione della totalità delle procedure ed alla loro organizzazione nel manuale unico. Il 18 novembre 2016 il Consiglio Regionale del Piemonte (nei settori Comunicazione e Partecipazione, Sistemi informativi e banca dati Arianna, Corecom e Ufficio Documentazione) è stato certificato. I processi portati a certificazione dal Corecom sono stati le Conciliazioni, le Definizioni delle controversie, la Procedura d'urgenza.

Nel 2016 sono state registrate 3 non conformità e 2 reclami.

La soddisfazione utenti

La soddisfazione utenti ha registrato per la delega conciliazioni (su un totale di 416 valutazioni espresse) una percentuale di 84% valutazioni OTTIMO e 16 % Valutazioni BUONO. La delega definizioni (su un totale di 60 valutazioni espresse) una percentuale di 90% valutazioni OTTIMO e 10% valutazioni BUONO.

Dotazione risorse umane

La Struttura Corecom nel 2016 era composta dalle seguenti unità destinate all'espletamento delle attività proprie e di quelle delegate:

- 1 Dirigente Responsabile;
- 10 funzionari di categoria D;
- 5 funzionari di categoria C;
- 2 funzionari di categoria B.

Composizione del Corecom

Presidente

Alessandro De Cillis

Vice Presidente

Gianluca Martino Nargiso

Commissario

Vittorio Del Monte

Direzione Comunicazione Istituzionale dell'Assemblea Regionale

Direttrice *ad interim* – Aurelia Jannelli

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



Certificato n. 5010013886 – Rev01