



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

Conferenza stampa

## Il Corecom al servizio del territorio



Lunedì 19 marzo 2018, ore 11.00

Sala del Consiglio Provinciale - Piazza Matteotti, 1 - Novara

[www.corecom.cr.piemonte.it](http://www.corecom.cr.piemonte.it)  
[eventicorecom@cr.piemonte.it](mailto:eventicorecom@cr.piemonte.it)



# Il Corecom Piemonte

## Chi siamo e cosa facciamo

Il Comitato regionale per le Comunicazioni (Corecom) del Piemonte è stato costituito con la l.r. n. 1/2001 e s.m.i *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*. Inserito nell'organizzazione regionale, è organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di comunicazioni. Per l'attuazione del Programma di attività, il Comitato si avvale di un'apposita struttura amministrativa (Settore Corecom) istituita presso il Consiglio regionale.

Con decreto del Presidente del Consiglio regionale n. 11 del 14 ottobre 2016, previa elezione da parte dell'Assemblea regionale, sono stati nominati i nuovi componenti del Comitato: Alessandro De Cillis (Presidente), Gianluca Martino Nargiso (Vice Presidente), Vittorio Del Monte (Commissario).

L'attività amministrativa del Comitato per l'anno 2017 si è concretizzata in 17 sedute di Comitato e nell'approvazione di 90 deliberazioni.

Si evidenzia che l'esercizio finanziario si è chiuso con un risparmio di € 130.708,00 rispetto allo stanziamento regionale complessivo sui capitoli di competenza che ammontava a € 135.000, 00. Vi è stato, pertanto, un risparmio rispetto alla somma stanziata pari al 97%.

## Attività svolte

- Iniziative di comunicazione: conferenze stampa, convegni, seminari, ricerche, pubblicazioni e comunicazione istituzionale, tavolo tecnico di copertura segnale telefonia mobile del Comune di Sant'Ambrogio di Torino (scheda 1);
- A garanzia del cittadino per risolvere i contenziosi: conciliazioni e definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche, procedura d'urgenza (scheda2);
- Media e minori (scheda 3);
- Sistema televisivo piemontese: Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), monitoraggio dell'emittenza locale, vigilanza sui sondaggi (scheda 4);
- Impianti radiotelevisivi: tutela dell'ambiente e della salute, segnale RAI (scheda 5);
- Accesso radiotelevisivo (scheda 6);
- Par condicio: comunicazione istituzionale, garanzia del pluralismo, vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni in campagna elettorale, messaggi autogestiti gratuiti (MAG) (scheda 7).

## Scheda 1 - Iniziative di comunicazione: conferenze stampa, convegni, seminari, ricerche, pubblicazioni e comunicazione istituzionale

### *Conferenze stampa, convegni, seminari*

Il Corecom Piemonte ha organizzato quattro conferenze stampa, di cui tre sul territorio delle province di Cuneo, Vercelli e Alessandria, un convegno e due eventi:

- 6 febbraio 2017, Torino, Consiglio Regionale del Piemonte, conferenza stampa *Il Corecom tra Realtà e Prospettive: Le attività svolte nel 2016 e quelle in programma per il 2017*;
- 8 marzo 2017 Cuneo, Palazzo della Provincia - Sala Giolitti, conferenza stampa *Il Corecom al servizio del territorio*;
- 20 aprile 2017, Vercelli, Palazzo della Provincia – Sala Tarsie, conferenza stampa *Il Corecom al servizio del territorio*;
- 19 maggio 2017 Torino, XXX edizione del Salone Internazionale del libro, evento *CYBERBULLISMO: se lo conosci puoi sconfiggerlo*;
- 21 maggio 2017 Torino, XXX edizione del Salone Internazionale del libro, convegno *Come possiamo immaginare le TV locali del futuro?*;
- 27 maggio 2017 Occimiano, evento con i Consigli comunali di Ragazzi durante il quarto raduno regionale, *Da #Nutrilamente al cyberbullismo: conoscere per prevenire*;
- 14 novembre 2017, Alessandria, Palazzo della Provincia - Sala consiliare, conferenza stampa *Il Corecom al servizio del territorio*.

### *Ricerche, pubblicazioni e materiale informativo*

Sono state curate le seguenti pubblicazioni:

- Pieghevole informativo Tutela dei minori nel settore delle telecomunicazioni;
- Vademecum sui minori;
- Vademecum sui pareri.

### *La comunicazione istituzionale del Corecom*

Il Corecom Piemonte negli ultimi anni ha rafforzato la comunicazione per far conoscere all'esterno i servizi che vengono svolti in favore dei cittadini, soprattutto quelli aventi un impatto diretto sulle persone.

È stata altresì potenziata l'eco dei propri eventi, mediante l'utilizzo dei social media del Consiglio regionale del Piemonte, al fine di mettere in risalto le attività svolte. Nonostante questo incremento di informazione sull'attività del Corecom e la risonanza data da chi ha beneficiato dei servizi offerti, ancora esistono fasce di popolazione che, pur avendo subito disservizi nei settori in cui opera il Corecom, non sono a conoscenza delle possibilità che tale organismo fornisce.

Per diffondere l'operato, le attività e i servizi che il Corecom offre ai cittadini piemontesi, nel Piano di comunicazione del Consiglio e degli organismi regionali, presentato all'UdP nella seduta del 4/7/2017, è stata evidenziata la necessità di una maggiore visibilità, sia sui social che sul sito istituzionale.

Il Piano, che costituisce il perno della comunicazione e dell'informazione del Consiglio regionale e, come accennato prima, degli organi in esso incardinati, ha la finalità di promuovere l'immagine dell'amministrazione nel suo insieme e conferire conoscenza e visibilità ai servizi, agli eventi e alle iniziative che vengono attivate. In tale contesto rientra a pieno titolo il ruolo del Corecom.

In particolare, si è ritenuto opportuno creare un'adeguata comunicazione sui servizi di conciliazione e definizione tra utenti e operatori telefonici e su altre iniziative intraprese (programmi dell'accesso, dibattiti su cyberbullismo, tutela dei minori in materia di programmazione radio- tv e social).

Al fine di evitare la proliferazione dei canali comunicativi e valorizzare le differenze e le specificità, il Piano ha assegnato a un giornalista dell'Ufficio stampa il compito di elaborare e approfondire temi e iniziative volti a comunicare le peculiarità e le competenze del Corecom.

È stato strategico l'utilizzo dei social media di cui il Consiglio dispone e all'interno dei quali è dedicato uno specifico spazio individuato dall'#Corecom. Il canale privilegiato per il Corecom è Twitter@crpiemonte, che registra circa 19 mila follower.

Dato l'ottimo risultato in termini di risposta ottenuto in precedenza, il Comitato ha ritenuto rilevante incrementare l'informazione indirizzata alle imprese utilizzando il canale LinkedIn, soprattutto in riferimento al servizio conciliazioni offerto dal Corecom per dirimere contenziosi scaturiti con le compagnie telefoniche.

Il Corecom ha utilizzato altresì CrPiemontetv, la Social tv del Consiglio regionale, che ospita le puntate del settimanale tv, il settimanale radio e il webtg, nel quale sono state "caricate" le clip sul Corecom. Gli stessi video riguardanti interviste ai componenti del Comitato e riprese di eventi organizzati da quest'ultimo sono stati pubblicati anche su YouCrp, il canale Youtube del Consiglio regionale.

Un risultato che il Corecom ha raggiunto nel 2017 è stato diffondere capillarmente la conoscenza delle iniziative e dei servizi di maggiore impatto sociale del Corecom sul territorio. A tal fine è stata attivata un'attività di comunicazione istituzionale attraverso la pubblicazione periodica di una pagina pubblicitaria a pagamento sui giornali locali aderenti alla Fipeg (Federazione italiana piccoli editori giornali). L'Ufficio stampa del Consiglio regionale ha ideato e redatto i testi delle due pagine pubblicate: una a febbraio sulla conferenza stampa di fine anno, sul segnale Rai, e contenente un'intervista al Presidente del Corecom in cui sono stati trattati i temi della webconference, la tutela dei minori e i programmi per l'accesso radiotelevisivo; l'altra a dicembre sulla violenza di genere, le conciliazioni online e il cyberbullismo.

Nel 2017 sono stati pubblicati articoli riguardanti il Corecom su tre numeri del mensile Notizie (n. 1-2 numero unico, n. 3 e n. 4) riguardanti i seguenti argomenti: Corecom al servizio dei cittadini, fatturazione a 28 gg, Corecom e cyberbullismo nell'ambito del XXX Salone internazionale del libro, oltre alla pagina di copertina atta a diffondere il ruolo di mediatore che il Corecom svolge riguardo ai problemi con gli operatori di comunicazioni elettroniche, telefono, internet, pay tv e cellulare.

È stata costantemente aggiornata la home page del sotto-dominio [www.corecom.cr.piemonte.it](http://www.corecom.cr.piemonte.it) che ha avuto circa 48.000 visualizzazioni.

Da anni, il Corecom è presente su Twitter e Facebook, i due canali social "di punta" del Consiglio.

È ormai prassi includere i servizi relativi alle iniziative del Corecom in [www.crpimonte.tv/cms](http://www.crpimonte.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.

## Obiettivi 2018

L'Ufficio di Presidenza ha approvato il Programma di attività proposto dal Corecom. Il documento riporta gli obiettivi che il Corecom Piemonte intende perseguire per l'anno di riferimento e le azioni da realizzare, sia nell'esercizio delle funzioni proprie sia nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom.

## Scheda 2 - A garanzia del cittadino per risolvere i contenziosi: conciliazioni e definizioni delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche, procedura d'urgenza

Le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche rientrano nelle c.d. ADR (Alternative Dispute Resolutions) e sono accomunate dal fatto che la trattazione delle liti tra le parti in causa si svolge avanti a un soggetto terzo e neutrale, con metodi alternativi alla tradizionale sede giurisdizionale ordinaria.

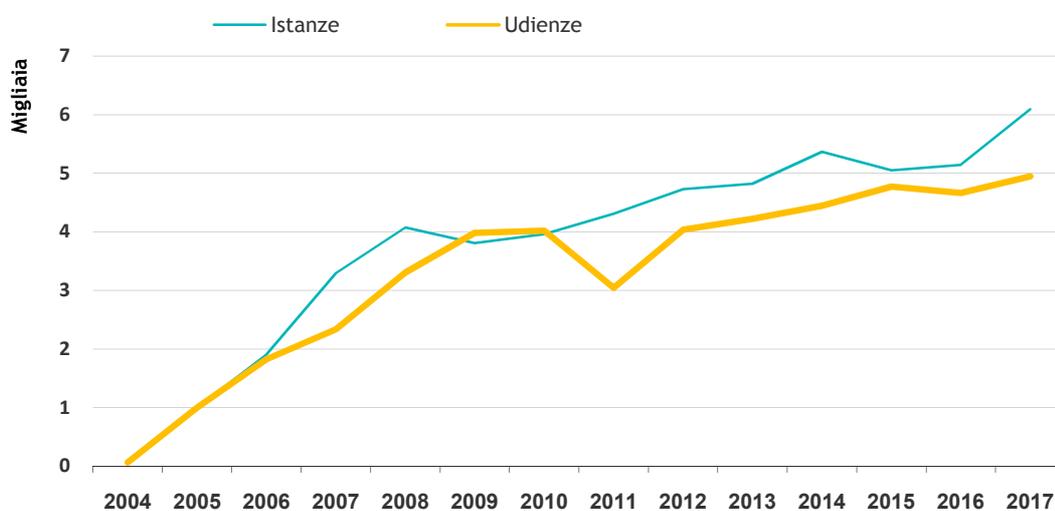
La gestione delle controversie ha acquisito negli anni particolare rilievo nell'esercizio della funzione delegata da parte dell'Agcom. Essa si articola nella cosiddetta attività di conciliazione (oggetto di delega dal 2004), nello svolgimento della procedura di urgenza (dal 2006) e nell'attività di definizione (dal 2012).

Tale attività ha una ricaduta positiva, in termini di costi-benefici, per la collettività e per le singole persone che si avvalgono di questo strumento quale esercizio di "giustizia alternativa" a quella ordinaria. In effetti, l'istituto della mediazione avanti al Corecom non solo abbatte gli alti costi derivanti dall'instaurazione del contenzioso avanti il giudice ordinario, deflazionandolo e superando i tempi lunghi del processo civile, ma consente di migliorare l'accesso alla "giustizia", ampliando e differenziando le possibilità di tutela, fornendo altresì una maggiore adeguatezza e specificità nella risposta. Si evidenzia inoltre che, per il sesto anno, il resoconto dell'attività svolta 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 del Presidente della Corte di Appello di Torino - Distretto Piemonte e Valle d'Aosta. Si tratta di un riconoscimento di notevole importanza per il Corecom, unico in Italia, che ha avuto inoltre l'onore di essere invitato a prendere parte all'apertura dell'anno giudiziario 2018 per esporre i risultati ottenuti.

### Conciliazioni

Nell'anno 2017 il Corecom Piemonte ha ricevuto 6.089 domande (con un aumento di 948 pratiche rispetto al 2015) che hanno aperto **6.340** posizioni di contenzioso nei confronti di gestori. Sono stati chiusi **6.299** contenziosi (79% in udienza, 19% in conciliazione e 2% mancate adesioni). Il numero di udienze è stato pari a 4.948 e i verbali di udienza redatti sono stati 5.379 (4.964 conclusivi e 415 di rinvio). Le posizioni di contenzioso conciliate sono state 1.068, le mancate adesioni 154, le inammissibilità 113.

GRAFICO 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 2017



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Sono state portate a conclusione istanze relative anche all'anno 2016, per cui il numero complessivo delle pratiche trattate è di 6.714 rispetto alle 5.859 dello scorso anno (il 14%). È l'incremento maggiore (sia in termini di pratiche in ingresso, sia in termini di pratiche in uscita) verificatosi nei tredici anni di gestione della delega.

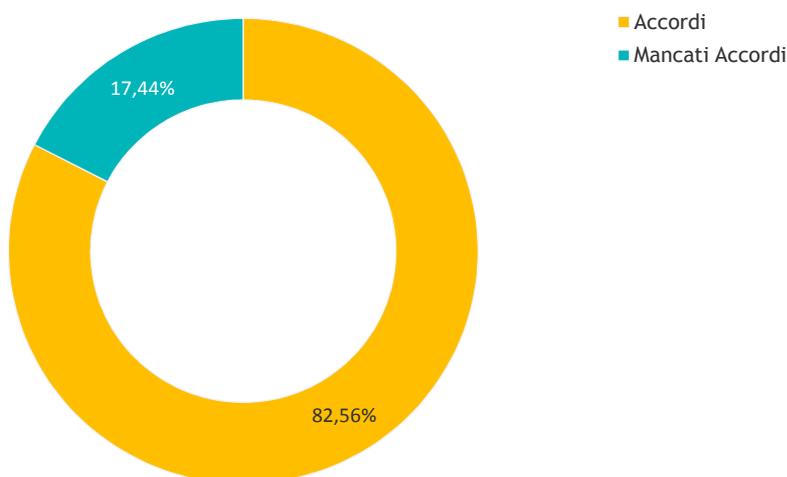
**TABELLA 1 - TIPOLOGIA DEL CONTENZIOSO. ISTANZE PERVENUTE. DATI DAL 2014 AL 2017 A CONFRONTO. VALORI ESPRESI IN ASSOLUTO ED IN PERCENTUALE**

Tipologia del contenzioso	2014	(%)	2015	(%)	2016	(%)	2017	(%)
Mancata o parziale fornitura del servizio	915	17,1	920	18,2	923	18,0	1.059	17,4
Ritardo nella fornitura del servizio	94	1,8	75	1,5	95	1,8	128	2,1
Interruzione / Sospensione del servizio	565	10,5	510	10,1	532	10,3	711	11,7
Prodotti / Servizi non richiesti	428	8,0	495	9,8	469	9,1	497	8,2
Modifiche contrattuali	183	3,4	182	3,6	210	4,1	340	5,6
Spese / Fatturazioni non giustificate	2.090	39,0	1.721	34,1	1.823	35,5	2.036	33,4
Traffico non riconosciuto	127	2,4	82	1,6	91	1,8	87	1,4
Mancata portabilità / migrazione	367	6,8	294	5,8	251	4,9	221	3,6
Trasparenza contrattuale	329	6,1	260	5,2	277	5,4	226	3,7
Mancato / Errato inserimento nell'elenco	23	0,4	12	0,2	9	0,2	18	0,3
Costi per recesso	200	3,7	273	5,4	221	4,3	332	5,5
Altro	41	0,8	222	4,4	240	4,7	434	7,1
<b>Totale</b>	<b>5.362</b>	<b>100,0</b>	<b>5.046</b>	<b>100,0</b>	<b>5.141</b>	<b>100,0</b>	<b>6.089</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Nella suddivisione delle istanze pervenute per tipologia di contenzioso: le spese/fatturazioni non giustificate (33,4%) restano la motivazione più frequente di ricorso al Corecom, anche se si tratta del valore percentuale più basso degli ultimi cinque anni. Si segnala il costante trend di diminuzione delle problematiche relative alle difficoltà di migrazione da gestore a gestore (dal 6,8 % del 2014 al 3,6% del 2017).

**GRAFICO 2 PERCENTUALE DI ACCORDI E MANCATI ACCORDI IN UDIENZA NEL 2017. VERBALI COMPILATI IN PRESENZA DEL CONCILIATORE**



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

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 4.640 verbali, il 82,56% esprime un risultato positivo (3.806 accordi e 1 accordo parziale) e il 17,44% esprime un risultato negativo (834 mancati accordi). La percentuale di accordi registra un incremento di quasi il 3% rispetto al 2016.

Per quanto concerne la provenienza territoriale delle domande, queste sono così suddivise: Alessandria 450, Asti 168, Biella 162, Cuneo 448, Novara 197, Torino 4.324, Verbania 85, Vercelli 162. Le istanze relative a utenze di competenza del Corecom Piemonte di cui sono titolari soggetti residenti in altre regioni rappresentano l'1,55%.

Si conferma, seppur lieve (+1%), il trend di aumento percentuale di pratiche provenienti dalle province in rapporto a quelle provenienti dal capoluogo.

La percentuale di contenziosi risolti ha 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 **€ 1.722.172,00**. Viceversa, gli utenti hanno corrisposto ai gestori, all'esito delle transazioni raggiunte, **€ 205.804,00**.

**TABELLA 2 - STORICO CORRESPONSIONI STORNI DAL 2012 AL 2017. IN UDIENZA E IN PRECONCILIAZIONE**

Val. Economico	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Corresponsioni	693.600	680.965	675.982	554.924	492.504	676.560
Storni	1.346.400	1.448.454	1.039.826	1.255.312	1.062.576	1.045.612
Restituzioni					253.285	205.804
Totale	2.040.000	2.129.419	1.715.808	1.810.236	1.555.080	1.722.172

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

### *Definizioni delle controversie*

Se il tentativo di conciliazione ha esito totalmente o parzialmente negativo, l'utente può rivolgersi al giudice ordinario ovvero, entro tre mesi, chiedere al Corecom di decidere la controversia.

Nel 2017 il Corecom Piemonte ha ricevuto 524 istanze di definizione (+ 22%) che hanno aperto **564** posizioni di contenzioso (488 nei confronti di un gestore, 32 nei confronti di 2 gestori, 4 nei confronti di 3 gestori). Le posizioni di contenzioso chiuse nel 2017 sono state **588** con un saldo positivo di 24 (circa il 4%). Relativamente alla modalità di chiusura del contenzioso, 93 posizioni si sono concluse con provvedimento decisorio (delibera del Comitato o determina dirigenziale), 116 sono state transatte prima dell'udienza di discussione o in seguito ad essa e 290 sono state transatte in udienza. Inoltre 19 posizioni si sono chiuse con una rinuncia, 61 sono state dichiarate improcedibili e 9 inammissibili.

Il 45% (+ 9%) delle domande è stato presentato direttamente da utenti, nel restante 55% dei casi sono intervenuti consulenti (17%), studi legali (14%) e associazioni di consumatori (24%).

I contenziosi afferenti le utenze di tipo affari rappresentano la metà di quelli instaurati.

La tipologia di contenzioso numericamente più rilevante, seppure in forte diminuzione rispetto all'anno precedente, è quella relativa alle fatturazioni non giustificate, con il 35% del totale. Oltre il 15% del contenzioso riguarda problematiche di mancata o ritardata fornitura del servizio.

Relativamente alla provenienza per province, le domande ammesse sono così ripartite: Alessandria 65 (11,5%), Asti 21 (3,7%), Biella 15 (2,7%), Cuneo 53 (9,4%), Novara 23 (4,1%), Torino 358 (63,3%), Verbania 8 (1,4%), Vercelli 15 (2,7%). Le istanze relative a utenze di competenza del Corecom Piemonte di cui sono titolari soggetti residenti in altre regioni rappresentano l'1,4%.

Nel 2017 le pratiche concluse hanno determinato un valore, in termini di corresponsioni (rimborsi e indennizzi) pari a € 210.225,00, e in termini di storni pari a € 294.594,00, per un totale di € 504.819,00. Di contro, gli utenti hanno corrisposto ai gestori, all'esito delle transazioni raggiunte, la somma di € 73.709,00.

### *Procedura d'urgenza*

In fase di conciliazione sono pervenute 786 istanze (+ 18%), di cui 658 nei confronti di 1 gestore, 125 nei confronti di 2 gestori e 3 nei confronti di 3, in tutto 917 pratiche, e in 108 casi (12%) 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 (di cui 21 nei confronti di 1 gestore, 8 nei confronti di 2 gestori e 1 nei confronti di 3, in tutto 40 pratiche). provvedimenti temporanei sono stati emessi in 14 casi (35%). In un caso l'istanza è stata chiusa con un provvedimento di rigetto.

### **Obiettivi 2018**

Nel corso del prossimo anno, si ritiene di proseguire nelle pratiche sopra indicate, con particolare riguardo alla intensificazione delle udienze in webconference/virtual room, promuovendo specie presso le associazioni dei consumatori e coloro che prestano assistenza professionale agli istanti, la conoscenza di tale strumento e dell'opportunità offerta.

Inoltre, considerato che le istanze che pervengono in definizione sono prevalentemente di utenti cd. business, perché oggettivamente più difficili da conciliare in primo grado riguardando disservizi a operatori economici, sarà valutata l'opportunità di promuovere una informazione mirata sul servizio offerto alle organizzazioni che assistono o raggruppano attività commerciali/studi professionali/impres.

## Scheda 3 - Media e minori

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 cinque 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 2017 il Corecom non ha attivato alcun procedimento di contestazione.

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

Il Corecom, in sinergia con il Consiglio regionale, ha approfondito il tema delle nuove tecnologie utilizzate dai giovani. Durante il quarto raduno dei Consigli Comunali dei Ragazzi (CCR) è stato presentato il volume *La dieta digitale: lo stile di vita dei nostri ragazzi* nel quale è racchiuso lo studio delle risposte date dai ragazzi ad un questionario somministrato in precedenza. È stato possibile così avere uno spaccato delle loro abitudini digitali, dando l'opportunità al mondo degli adulti di migliorare la comunicazione con gli adolescenti sull'uso di cellulari, smartphone, tablet, tv.

La legge 71/2017 *Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo* punta a contrastare il fenomeno e rappresenta un segnale importante, poiché trattasi della prima legge in Europa. Anche il Consiglio regionale ha lavorato in tal senso, presentando una proposta di legge che si affianca a quella parlamentare e che è diventata la legge regionale n. 2/2018. Il Comitato è stato consultato e ha proposto delle variazioni strategiche. Il DDLR Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo è diventato legge regionale nell'anno in corso.

### **Obiettivi**

Nel 2018 il Corecom proseguirà l'esercizio di vigilanza oggetto dell'esercizio della funzione delegata di che trattasi e diffonderà progetti a favore dei minori in materia di cyberbullismo.

Inoltre, svolgerà, così come previsto dalla l.r. 2/18, l'esercizio delle funzioni di osservatorio sul fenomeno del cyberbullismo e concorrerà, anche attraverso la sottoscrizione di eventuali protocolli di intesa con soggetti terzi, alle azioni di prevenzione e di contrasto promosse dalla Regione.

Per quanto riguarda le buone pratiche, il Corecom promuoverà gli incontri presso gli Istituti scolastici, sede dei CCR, e metterà in atto un progetto a tutela dei minori. L'attività verrà svolta coinvolgendo altri Enti istituzionali e associazioni.

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

E' già da alcuni anni che la tutela del minore passa attraverso iniziative come i "Consigli Comunali dei Ragazzi" che vede diversi soggetti istituzionali spettatori di una riproduzione delle dinamiche di autogoverno ad opera dei ragazzi, che vengono così responsabilizzati e introdotti nel vivo della gestione della cosa pubblica. All'interno di questo progetto il Corecom affronta il tema della gestione da parte dei minori, della propria immagine e reputazione in internet e sui social.

## Scheda 4 - Sistema televisivo piemontese: ROC, sondaggi e monitoraggio

### ROC

Il ROC è il registro unico degli Operatori di Comunicazione gestito dall'Autorità e volto a garantire 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. 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 iscritti al ROC – Sezione Piemonte sono 875 al 31/12/2017 e le attività da loro svolte sono così suddivise in Concessionari Pubblicità (33), Editoria (368), Editoria Elettronica (110), Produttori Programmi (52), Fornitori di contenuti e Fornitori di SMAV (64), Servizi di comunicazione (113), Radiodiffusione (58), Operatori di rete (22), Operatori / Soggetti affidatari di call center (223).

### Monitoraggio

Il monitoraggio delle trasmissioni televisive locali è una delle sette funzioni il cui esercizio è stato delegato da Agcom al Corecom Piemonte.

L'attività di monitoraggio è suddivisa nelle seguenti quattro macro-aree:

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

Nel secondo semestre dello scorso anno si è proceduto ad avviare il monitoraggio 2017 dell'emittenza locale nei confronti di n. 8 emittenti, per un totale di 1.344 ore monitorate.

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 comunicando all'Autorità il risultato per il prosieguo dell'iter sanzionatorio o di archiviazione.

## *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 2017 alla vigilanza sui sondaggi pubblicati sulle testate giornalistiche di quotidiani e periodici a tiratura locale.

Nel 2017 sono state monitorate le pagine di 135 testate che interessano la realtà locale o regionale di cui 132 giornalistiche locali (elencate in tabella), 2 nazionali con edizioni provinciali (La Stampa - sezioni delle provinciali di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbanco Cusio Ossola, Torino e Vercelli -, La Repubblica – Cronaca di Torino) e 1 quotidiano piemontese (Il Giornale del Piemonte).

Si è inoltre ritenuto di estrapolare dal suddetto elenco le società esercenti canali televisivi che occupano le prime posizioni all'interno della lista LCN, provvedendo ulteriormente a suddividere il campione così selezionato in due blocchi, il primo dal 1° al 6° posto dell'elenco (corrispondente alle posizioni LCN dal 12 al 17) e il secondo dal 7° al 17° posto dell'elenco (corrispondente alle posizioni LCN dal 71 al 696).

### **Obiettivi 2018**

Nel 2018 proseguirà l'attività amministrativa istruttoria e di front-office con gli operatori del settore iscritti e con quelli che hanno l'obbligo di iscriversi al Registro, il consueto monitoraggio annuale sul campione di emittenti televisive locali selezionate.

La delega sui sondaggi sarà esercitata delega mediante il monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, selezionati secondo criteri oggettivi, utilizzando la rassegna stampa giornaliera del Consiglio regionale. A questo si affiancherà il monitoraggio sul registrato h24 relativo all'emittenza televisiva locale.

## Scheda 5 - Impianti radiotelevisivi: tutela dell'ambiente e della salute, segnale Rai

### Tutela dell'ambiente e della salute

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

Al fine di verificare il mantenimento delle caratteristiche di esercizio autorizzate e il rispetto dei limiti di esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici, nel 2017 si è provveduto a richiedere ad ARPA il monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche di grandi impianti di trasmissione potenzialmente inquinanti situati in 13 siti e di informare il Comitato sullo stato relativo alle procedure di riduzione a conformità presso i siti critici.

**TABELLA 3- RICHIESTA DI MISURE CAMPI ELETTROMAGNETICI GENERATI DA IMPIANTI RADIOTELEVISIVI. ANNO 2017. ESITI DELLE MISURAZIONI RISPETTO A VALORI DI ATTENZIONE (6 VOLT/M) E LIMITI DI ESPOSIZIONE (20 VOLT/M)**

Comune	Luogo Impianto	Rel. / Verb.	Data	Val. Attenz.	Lim. Esp.
Guarene	Bric del Monte/Montè	16/106	30/08/16	5,44	-
Bardonecchia	Loc. Bacinetto	16/110	19/09/16	4,86	-
Alpignano	Via Philips	16/170	12/12/16	2,54	-
Coazze	Forno - Via Resistenza	16/172	15/12/16	-	1,70
Trana	Pratovigero	16/180	28/12/16	-	3,60
Avigliana	Case Santo Stefano	16/181	28/12/16	-	1,73
Guarene	Bric del Monte/Montè	17/009	06/02/17	<b>6,45</b>	-
La Morra	Rocca Croera	17/022	24/03/17	<b>6,75</b>	-
Colleretto Castelnuovo	S. Elisabetta	17/033	17/03/17	-	11,70
Colleretto Castelnuovo	Casa Nera	17/033	17/03/17	-	13,26
Pecetto Torinese	Colle della Maddalena	17/050	11/05/17	<b>6,81</b>	-
Bagnolo Piemonte	Ortiolo	17/070	31/05/17	-	12,96
Pecetto Torinese	Colle della Maddalena	17/072	05/06/17	<b>6,46</b>	-
Borgo San Dalmazzo	Monserato	17/073	18/10/17	2,68	6,43
Borgo San Dalmazzo	Cima Boschini	17/074	22/09/17	4,62	13,50
Frabosa Soprana	Monte Moro	17/078	16/08/17	4,80	-
Pietra Marazzi	Bric Montalbano	17/094	14/07/17	4,45	-
Bardonecchia	Loc. Bacinetto	17/108	15/09/17	4,71	-
Guarene	Bric del Monte/Montè	17/115	03/10/17	5,00	-
Villanova Mondovì	Monte Calvario	17/124	22/09/17	-	2,54
Villar San Costanzo	Comba Pennini	17/129	11/12/17	2,10	-
La Morra	Rocca Croera	17/133	22/10/17	5,54	-
Rodello	Via San Rocco	17/141	23/10/17	4,48	8,06
Pecetto Torinese	Colle della Maddalena	17/144	27/10/17	<b>6,56</b>	-
Peveragno	Predeboni	17/148	15/11/17	-	16,47

Fonte: Comunicazioni ARPA a Corecom Piemonte

Dalla tabella 3 si evince il superamento del valore di attenzione (6 volt/m) presso i siti di Pecetto Torinese (Colle della Maddalena), Guarene e La Morra. Le ultime misurazioni evidenziano la soluzione dei problemi

che si erano verificati in provincia di Cuneo. Sul sito del Colle della Maddalena è in atto un piano di risanamento.

### *Segnale RAI*

Il Corecom Piemonte, da cinque anni, ha posto l'attenzione sulla questione della mancata ricezione del segnale Rai regionale nelle diverse aree del territorio piemontese, inviando a tutti i Comuni del Piemonte un questionario avente la finalità di approfondire la conoscenza già acquisita sulle 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).

Nel 2017 il Corecom ha coinvolto i 1.206 Comuni nell'indagine attraverso 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. Nel 2017 ha inoltre continuato a catalogare tutti gli impianti presenti sul territorio regionale gestiti dai Comuni che irradiano il Segnale Rai.

### **Obiettivi 2018**

Il Corecom, in collaborazione con i Comuni nel cui territorio insistono i siti selezionati da sottoporre a controllo, predisporrà l'elenco delle verifiche chiedendo al Comitato regionale di indirizzo di inserire tali verifiche nel piano annuale e pluriennale dell'attività che dovrà svolgere l'ARPA Piemonte.

Nell'anno in corso gli uffici saranno vagliate le risposte arrivate dalle municipalità in relazione alla III indagine sul segnale RAI.

## Scheda 6 - Accesso radiotelevisivo

I programmi per l'accesso sono arrivati al loro terzo anno di programmazione. 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'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, che ha unificato gli orari in tutta Italia, ha messo a disposizione i seguenti spazi:

- RAITRE il sabato dalle ore 7.30 alle ore 8.00;
- RADIOUNO in modulazione di frequenza, il sabato dalle ore 23.30 alle ore 23.50.

Nel primo trimestre 2017 il Comitato ha consentito agli Organismi di garanzia del Consiglio regionale, Difensore Civico, Garante delle persone private della libertà personale, Garante per l'Infanzia, di utilizzare uno spazio annuale per comunicare ai telespettatori piemontesi in cosa consiste la loro attività.

Nel corso del 2017 il Comitato ha approvato l'Avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) per quattro differenti trimestri.

Le richieste pervenute sono state 48, di cui 38 provenienti da soggetti piemontesi e addirittura 10 da associazioni con sede legale in altre regioni (Lazio e Lombardia), un numero nettamente più alto rispetto all'anno precedente.

Fra i soggetti che hanno aderito ai programmi per l'accesso radiotelevisivo si sottolinea una decisa ascesa dei gruppi di rilevante interesse sociale e si nota un lieve incremento delle associazioni nazionali del movimento cooperativo. Il numero delle confessioni religiose e delle organizzazioni associative delle autonomie locali è rimasto costante, mentre si rileva un leggero calo per le altre tipologie di soggetti beneficiari.

### **Obiettivi 2018**

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

## Scheda 7 - Par condicio: garanzia del pluralismo, vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni in campagna elettorale, messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

### *Garanzia del pluralismo*

Le emittenti radiofoniche e televisive locali devono garantire, sia durante il periodo elettorale sia in quello non elettorale, il pluralismo, attraverso la parità di trattamento, l'obiettività, l'imparzialità e l'equità nella trasmissione sia di programmi di informazione, nel rispetto della libertà di informazione, sia di programmi di comunicazione politica.

Specificatamente per il periodo elettorale il quadro normativo di riferimento si compone della legge 22 febbraio 2000, n. 28, come modificata dalla legge n. 313 del 2003, del codice di autoregolamentazione emanato con decreto del ministro delle comunicazioni dell'8 aprile 2004, dei regolamenti di attuazione emanati dalla Commissione di vigilanza parlamentare e delle delibere dell'Autorità.

In tale contesto normativo e regolamentare, i Corecom svolgono la vigilanza sulla corretta e uniforme applicazione della normativa richiamata per quanto concerne le emittenti radiotelevisive locali.

### *Vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle pubbliche amministrazioni in campagna elettorale*

Conformemente ai poteri di vigilanza attribuiti ai Comitati regionali, ex art. 10 della legge 28/2000, il Corecom Piemonte ha svolto una attività di supervisione dei siti istituzionali facenti capo alle amministrazioni interessate dalla competizione elettorale dell'11 giugno 2017.

In tale ambito è emerso che un Comune, capoluogo di provincia, aveva pubblicato sul proprio sito istituzionale alcuni comunicati stampa nei quali erano stati riportati i nomi degli Assessori e del Sindaco coinvolti nelle attività oggetto di divulgazione, in violazione del principio di impersonalità della comunicazione istituzionale, sancito dal predetto art. 9 della L. 28/2000.

A seguito della segnalazione effettuata dal Corecom, l'amministrazione ha comunicato di aver provveduto alla rimozione della documentazione oggetto di attenzione.

Sono inoltre pervenuti al Corecom Piemonte due esposti afferenti asserite violazioni della normativa in materia di comunicazione istituzionale da parte di due Comuni della Provincia di Torino, che sono stati oggetto di istruttoria da parte degli uffici. Si è provveduto infatti 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.

### *Messaggi autogestiti gratuiti (MAG)*

Il riparto di risorse da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per le Comunicazioni ha destinato al Piemonte la somma di € 101.890,58 (€ 33.963,53 alle radio e € 67.927,05 alle televisioni) relativa alle elezioni amministrative dell'anno 2016. Per ogni spot televisivo e radiofonico, ad esaurimento fondi messi a disposizione, sono stati riconosciuti rispettivamente € 28,18 e € 10,42.

La tardiva pubblicazione del decreto di cui sopra, rispetto alla data di indizione delle competizioni elettorali, ha impedito al Corecom di adottare i conseguenti provvedimenti di riparto previsti dalle delibere n. 73/16/CONS, 137/16/CONS e n. 448/16/CONS di Agcom atte a fissare il numero complessivo dei MAG da ripartire tra i soggetti politici richiedenti in relazione alle risorse disponibili. Pertanto, è stato messo in

onda, da parte delle emittenti radiotelevisive locali, un numero di MAG maggiore rispetto all'importo effettivamente rimborsabile.

I MAG complessivamente mandati in onda da parte delle emittenti radiofoniche sono stati n. 4550, di cui rimborsati n. 3255, e da parte delle emittenti televisive n. 4951, di cui rimborsati n. 2410.

Per le elezioni amministrative indette l'11/06/2017, 8 emittenti radiofoniche e 6 emittenti televisive hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG, ma non vi è stata adesione da parte dei soggetti politici.

### **Obiettivi 2018**

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

Identica vigilanza verrà esercitata per il rispetto della normativa in materia di comunicazione istituzionale da parte delle amministrazioni pubbliche durante il periodo elettorale.

Un ruolo attivo sarà svolto relativamente all'utilizzo degli spazi per la messa in onda dei MAG.



## **Composizione del Corecom**

### **Presidente**

Alessandro De Cillis

### **Vice Presidente**

Gianluca Martino Nargiso

### **Commissario**

Vittorio Del Monte

## **Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi Informativi e Corecom**

Direttore – Michele Pantè

### **Settore Corecom**

Dirigente Responsabile – Nicola Princi

### **Funzionari**

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



**CERTIFICATO**  
**NR 50 100 13886 - REV. 01**

