



# RELAZIONE FINALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM PIEMONTE NELL'ANNO 2017



<b>Premessa</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Funzioni proprie</b> .....	<b>7</b>
1.1. Il sistema radiotelevisivo locale piemontese .....	8
1.2. Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la par condicio.....	9
1.3. L'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.....	10
1.4. La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) .....	11
1.5. I programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai .....	13
1.6. La tutela dell'ambiente e della salute .....	16
1.7. La qualità tecnica del segnale RAI.....	18
1.8. Copertura telefonia mobile.....	19
1.9. Il Corecom contro ogni forma di discriminazione e per la parità di trattamento.....	20
1.10. Le conferenze stampa, i convegni, i seminari.....	22
1.11. Le ricerche e le pubblicazioni .....	25
1.12. La comunicazione istituzionale del Corecom .....	25
<b>2. Funzioni Delegate</b> .....	<b>29</b>
2.1. La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale.....	31
2.2. La vigilanza sui sondaggi.....	32
2.3. L'esercizio del diritto di rettifica.....	34
2.4. La gestione delle controversie presso il Corecom.....	35
2.5. Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale .....	36
2.6. Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale.....	40
2.7. Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso.....	45
2.8. Piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni – Realizzazione delle udienze in video conferenza (sistema webconference e audio).....	47
2.9. Rapporti con gli operatori telefonici e di pay tv e le associazioni di consumatori .....	49
2.10. Assistenza agli utenti: la rete URP e il progetto servizio risponditore automatico..	50
2.11. Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio dell'emittenza locale .....	51
2.12. Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) .....	53
<b>3. Aspetti amministrativo – contabili, dematerializzazione e processi di supporto organizzativi</b> .....	<b>57</b>
3.1. Dotazione risorse umane.....	57
3.2. La certificazione di qualità delle attività del Corecom .....	57
3.3. Dematerializzazione .....	58
3.4. Aspetti amministrativo - contabili.....	59



## 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 legge regionale 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.

Il 28 dicembre 2017, con delibera n. 268, è stata sottoscritta la Convenzione per il conferimento delle deleghe di funzioni al Corecom Piemonte, attuativa dell'Accordo Quadro tra Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome.

Ai sensi dell'art. 10 della Convenzione per il conferimento delle deleghe di funzioni, il Corecom predispose una relazione annuale adeguatamente documentata sull'attività svolta in base al programma di cui all'art. 6 e sulla realizzazione degli obiettivi connessi all'esercizio delle funzioni delegate, da inviare all'Autorità entro e non oltre il 31 gennaio di ogni anno<sup>1</sup>.

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 2017*.

---

<sup>1</sup> La convenzione rinnova e sostituisce la precedente sottoscritta in data 17 settembre 2012. Essa segue l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

La Relazione si articola in due parti:

- la prima parte è dedicata alle attività svolte, inerenti alle funzioni proprie che trovano fondamento nella legge regionale istitutiva del Comitato, nella legge regionale di disciplina sulle esposizioni a campi elettromagnetici, nella legge sulla par condicio, nella legge regionale sulla prevenzione e contrasto della violenza di genere, nella legge regionale relativa alle norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento;
- 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, sui processi di supporto organizzativi (certificazione di qualità delle attività del Corecom e soddisfazione degli utenti), sull'assetto organizzativo e con il rendiconto finanziario.

## 1. 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:

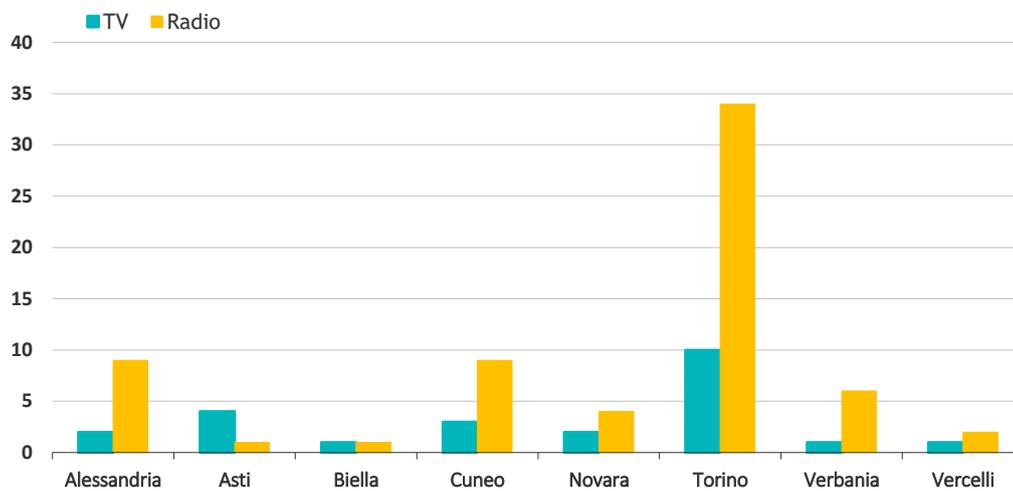
- attività di vigilanza e controllo durante il periodo elettorale e referendario per garantire a tutti i soggetti politici parità di accesso ai mezzi di informazione radio-televisiva locale (c.d. *par condicio*), compreso il servizio pubblico locale posto in essere dalla testata giornalistica regionale RAI;
- attività 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*;
- attività attribuite dalla legge regionale n. 4/2016 *Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza*;
- attività attribuite dalla legge regionale n. 5/2016 *Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale*;
- attività di monitoraggio delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- 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.

### 1.1. Il sistema radiotelevisivo locale piemontese

Le TV e le radio locali rappresentano un segmento importante nel panorama informativo italiano per la garanzia del pluralismo e della diversità di opinione, seppur vi sia stata la moltiplicazione dei canali tecnologici (web tv, IP-TV, Web radio, Internet, UMTS, social, tv streaming, solo per citarne alcuni) sviluppati sul mercato negli ultimi anni.

Con particolare riferimento al sistema radiotelevisivo locale del Piemonte, secondo i dati che emergono dal ROC - Sezione Piemonte, alla data del 31/12/2017, esso è rappresentato da **24** TV locali e **66** radio.

GRAFICO 1 - TELEVISIONI E RADIO PIEMONTESI SUDDIVISE PER PROVINCIA



Fonte: ROC – Sezione Piemonte

Non vi sono, tuttavia, televisioni aventi sede legale in Piemonte che siano riuscite ad ampliarsi sino a raggiungere il livello di diffusione nazionale. Solo una tv (Rete 7) diffonde programmi anche via satellite visibili in tutto il territorio nazionale. Il sistema delle radio provinciali ha come tratto caratteristico il fatto di comprendere numerose radio comunitarie, siano esse di associazioni culturali, di partiti politici o radio di impronta religiosa. In Torino e provincia hanno sede legale **10** emittenti televisive e **34** radio. La cifra che caratterizza il sistema dei media alessandrino è quella della presenza di gruppi editoriali che hanno saputo imporsi anche al di là dei confini provinciali, entrando a far parte di circuiti nazionali per quanto riguarda la televisione (Italia 7 Gold Telety), che ormai non ha più la sede legale in Piemonte, ma solo una operativa. Sono presenti sul territorio **2** TV e **9** radio. In Cuneo e provincia si trovano **3** emittenti televisive e **9** radio. Nel territorio novarese sono presenti **4** radio e **2** televisioni locali. La provincia di Vercelli ha **2** radio e **1** TV. Nella provincia del Verbano Cusio Ossola vi sono **1** emittente televisiva locale e **6** radio. Biella e provincia registrano **1** radio e **1**

televisione. Il panorama mediatico piemontese si chiude con il territorio astigiano avente 4 emittenti radiofoniche e nessuna televisiva.

### 1.2. *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 informazione<sup>2</sup>, sia di programmi di comunicazione politica<sup>3</sup>.

Il quadro normativo di riferimento si compone della legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003<sup>4</sup>, del codice di autoregolamentazione emanato con il decreto Ministro delle Comunicazioni dell'8 aprile 2004 e dei regolamenti di 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.

Ciascun soggetto politico interessato ha la possibilità di segnalare al Corecom eventuali violazioni entro dieci giorni dal fatto.

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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)

<sup>4</sup> 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).

L'11 giugno 2017 si sono tenute le elezioni amministrative per il rinnovo di 96 (su 1206) Consigli comunali del Piemonte, di cui 11 con un numero di abitanti superiore a 15.000: di questi, tre capoluoghi di provincia (Alessandria, Asti e Cuneo) e altri otto comuni (Acqui Terme -AL-, Mondovì, Savigliano -CN-, Borgomanero -NO-, Chivasso, Grugliasco, Rivalta di Torino -TO-, Omegna -VB-). Il corpo elettorale di questi comuni è stato chiamato alle urne anche il 25 giugno, per il turno di ballottaggio, ad eccezione di Cuneo, Borgomanero e Grugliasco.

Per il Comune di Mappano, istituito nel 2013, sono state le prime elezioni.

Non vi sono state segnalazioni di squilibri in termini di spazi televisivi destinati a una o più forze politiche a scapito di altre.

### *1.3. 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.

La norma è a presidio del principio costituzionale di imparzialità della Pubblica Amministrazione (articolo 97 Cost.) al fine di evitare che nel periodo elettorale le forze politiche di maggioranza beneficino delle opportunità connesse alla titolarità di cariche di governo, sfruttando occasioni di comunicazione non soggette a vincoli regolamentari quali forme surrettizie di propaganda politica.

Infatti, il divieto è finalizzato ad evitare il rischio che le amministrazioni, nello svolgere attività di comunicazione istituzionale in periodo elettorale, possano fornire, attraverso modalità e contenuti informativi non neutrali, una rappresentazione suggestiva, a fini elettorali, dell'amministrazione stessa e dei suoi organi titolari, sovrapponendo, in tal modo, l'attività di comunicazione istituzionale a quella propria dei soggetti politici.

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.

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.

#### *1.4. La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)*

Ai sensi dell'art 4<sup>5</sup>, comma 5 della legge 28/2000 alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, secondo le

---

<sup>5</sup> 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, è 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 è riservato almeno un terzo della somma complessiva annualmente stanziata. In sede di prima attuazione il rimborso per ciascun messaggio autogestito è 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 è ripartita tra le regioni e le province autonome di Trento e di

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 2016<sup>6</sup> 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 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.

Nell'anno 2017 sono state emanate da Agcom, con le delibere n. 146/17/CONS del 30/03/2017 pubblicata sulla GU n. 84 del 10/4/2017, e n. 169/17/CONS del 18/4/2017, pubblicata sulla GU n. 99 del 29/4/2017, le disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative rispettivamente:

- alle campagne per i due referendum popolari, aventi ad oggetto l'abrogazione di una parte dell'articolo 29, comma 2, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, recante *Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30* e l'abrogazione degli articoli 48, 49 (come modificato al suo terzo comma dal decreto legislativo n. 185/2016) e 50 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, recante *Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 (voucher)*, indetti per il giorno 28 maggio 2017;
- alle campagne per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli Comunali, nonché dei consigli circoscrizionali, fissate per il giorno 11 giugno 2017.

Per il referendum sopra indicato hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG n. 2 emittenti radiofoniche e 6 emittenti televisive.

Con ordinanza del 27 aprile 2017 l'Ufficio centrale presso la Corte di Cassazione ha dichiarato, ai sensi dell'art. 39 della legge 25 maggio 1970, n. 352, che le operazioni relative ai referendum aventi, rispettivamente le denominazioni *Abrogazione*

---

Bolzano in proporzione al numero dei cittadini iscritti nelle liste elettorali di ciascuna regione e provincia autonoma. Il rimborso è 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 è 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."

<sup>6</sup> 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)

*disposizioni limitative della responsabilità solidale in materia di appalti e Abrogazione disposizioni sul lavoro accessorio (voucher), non avrebbero avuto più corso.*

Per le elezioni amministrative indette l'11/06/2017 hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG n. 8 emittenti radiofoniche e 6 emittenti televisive, mentre da parte dei soggetti politici in competizione non è pervenuta nessuna richiesta.

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 destinati alle radio e € 67.927,05 alle televisioni). 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.

Alla luce di quanto sopra espresso nell'anno 2017 il Corecom ha ripartito gli importi spettanti in € 33.963,53 alle radio e in € 67.927,05 alle televisioni che hanno deciso di aderire alla messa in onda dei MAG, sul numero totale dei messaggi stessi trasmessi per le tre competizioni elettorali dell'anno 2016 (Referendum ordinario sulle trivelle sottomarine del 17 aprile, Elezioni amministrative comunali del 5 e 19 giugno e Referendum costituzionale confermativo del 4 dicembre 2016).

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.

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

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'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, 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.

Il Corecom, nel corso del 2017, 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 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.

Con atto n. 2-2017 del 16 gennaio è stato deliberato l'Avviso relativo al primo trimestre 2017 la cui scadenza di inoltro era stata fissata per il 28 febbraio. Hanno partecipato n. 12 soggetti beneficiari, tutti per l'accesso televisivo. Non sono state accolte le domande di 2 associazioni a causa della mancata dei requisiti di ammissibilità.

Per quanto riguarda il secondo trimestre, il Comitato ha approvato l'Avviso con atto n. 29-2017 del 10 aprile, la cui scadenza era fissata per il 15 maggio. Le domande ricevute sono state 8, risultate tutte idonee per accedere alle trasmissioni televisive.

L'Avviso del terzo trimestre, la cui scadenza di inoltro era fissata al 10 settembre, è stato approvato con deliberazione n. 53-2017 del 3 luglio 2017. I soggetti partecipanti sono stati 10, inseriti tutti nella graduatoria per l'accesso televisivo.

Nel 2017 è stato approvato con delibera n. 71-2017 del 17 ottobre anche l'Avviso per il quarto trimestre 2017 (scadenza 30 novembre) a cui hanno aderito 10 soggetti, tutti idonei ad essere inseriti in graduatoria per le trasmissioni televisive.

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.

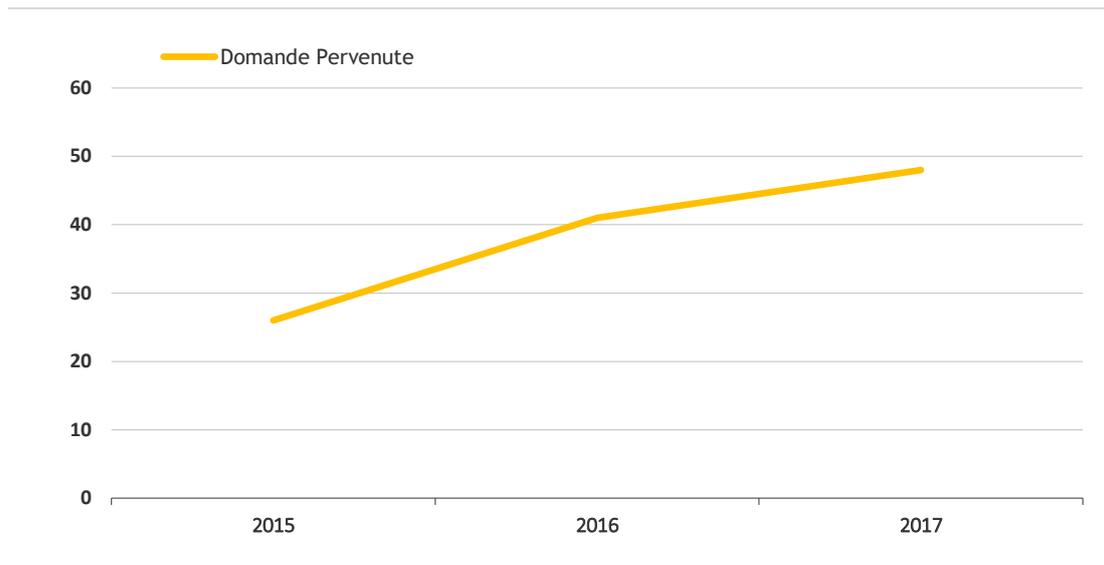
Nel primo trimestre 2017 il Comitato ha consentito agli Organismi di garanzia del Consiglio regionale, Difensore Civico, Garante delle persone private della libertà personale, Garante per l'Infanzia, di utilizzare uno spazio annuale per comunicare ai telespettatori piemontesi in cosa consiste la loro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

Nel 2017 il numero totale delle richieste è stato di 48, di cui 38 provenienti da soggetti piemontesi e addirittura 10 da associazioni con sede legale nazionale 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.

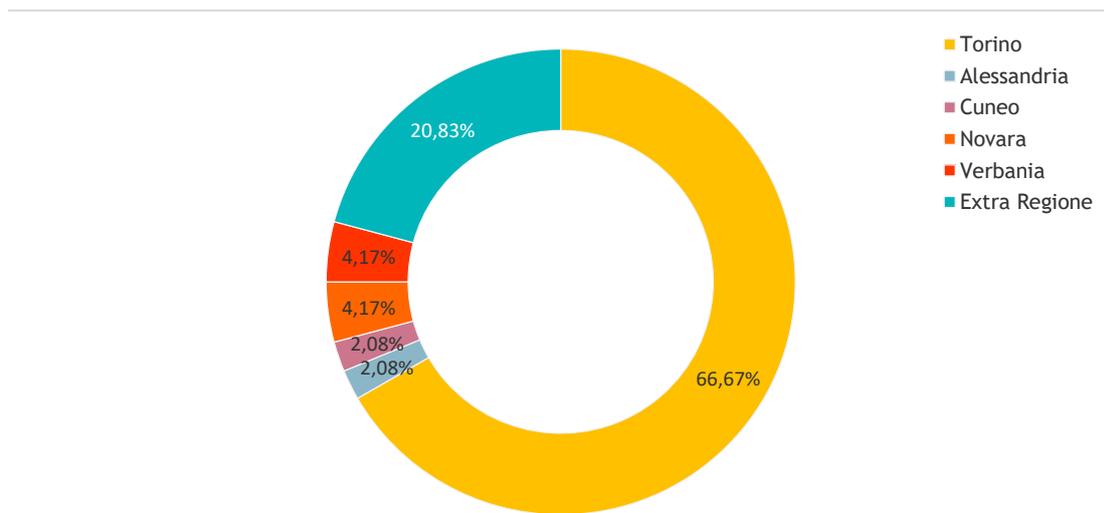
Nell'arco di questi anni, il rapporto di collaborazione con gli uffici della RAI ha portato ottimi risultati che si sono manifestati sia con un'organizzazione sempre più collaudata, sia con la soddisfazione da parte dei soggetti beneficiari.

**GRAFICO 2 - NUMERO DI DOMANDE PERVENUTE DAL 2015**



Fonte: Archivio Corecom Piemonte

**GRAFICO 3 - PROVENIENZA TERRITORIALE DOMANDE PERVENUTE NEL 2017**



Fonte: Archivio Corecom Piemonte

### *1.6. La 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.

La l.r. 1/2001<sup>7</sup> e s.m.i., istitutiva del Corecom Piemonte, nonché l'art. 10 della l.r. 19/2004<sup>8</sup> *Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici*, 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. 44/2000<sup>9</sup>), 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 2017 si è provveduto a richiedere 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.

Dalla tabella 1 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.

---

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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.

**TABELLA 1 - 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>	-
Colleterto Castelnuovo	S. Elisabetta	17/033	17/03/17	-	11,70
Colleterto 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	Monserrato	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>	-
Peeveragno	Predeboni	17/148	15/11/17	-	16,47

Fonte: Comunicazioni ARPA a Corecom Piemonte

### *1.7. La qualità tecnica del 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).

Questo monitoraggio segue il primo avviato nel 2013 sulla copertura del segnale Rai regionale su tutto il territorio piemontese mediante l'invio di 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).

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. Nell'anno in corso gli uffici vaglieranno le risposte arrivate dalle municipalità.

Il Corecom Piemonte nel 2017 ha inoltre continuato a catalogare tutti gli impianti presenti sul territorio regionale gestiti dai Comuni che irradiano il Segnale Rai.

### *1.8. Copertura telefonia mobile*

Il Corecom si occupa, su segnalazione, delle problematiche concernenti la diffusione o meno sulle aree del territorio regionale delle tecnologie (banda larga e fibra ottica) atte a consentire alle comunità di beneficiare di servizi (telefonia mobile, traffico dati).

Alla luce di questo ruolo istituzionale è pervenuta da parte dell'amministrazione del Comune di Sant'Ambrogio una richiesta finalizzata a risolvere l'assenza di copertura della telefonia mobile. Nel mese di ottobre, presso sede del Consiglio regionale del Piemonte, si è tenuto il Tavolo tecnico atto a risolvere questa problematica presente nel territorio del comune, più precisamente nel luogo in cui sorge la Sacra di San Michele, monumento simbolo del Piemonte, candidato a diventare patrimonio dell'Unesco e, di conseguenza, sito ad alta attrazione turistica.

All'incontro, organizzato dal Corecom Piemonte, hanno partecipato i principali gestori telefonici (Skylogic, Tim, Vodafone, Wind Tre), la Regione Piemonte (Assessorato alle attività produttive – direzione Competitività del Sistema regionale - Sviluppo sostenibile e qualificazione del sistema produttivo del territorio) e il Comune di Sant'Ambrogio.

Grazie a questo incontro si è aperto uno spiraglio che ha visto alcune compagnie telefoniche rendersi disponibili a trovare una soluzione, anche ad elevato livello tecnologico, che garantisca la copertura di alcune aree specifiche antistanti la Sacra di San Michele.

### 1.9. *Il Corecom contro ogni forma di discriminazione 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 l'approvazione della legge regionale n. 4/2016 *Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza*, 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 al fine di eliminare ogni forma di discriminazione di genere negli atti, nella documentazione, nella modulistica e nella comunicazione.

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

Inoltre, il Corecom, di concerto con la Regione Piemonte, promuove collaborazioni con i seguenti soggetti:

- Amministrazioni statali e locali competenti;
- Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM);
- Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM);
- Ordine dei giornalisti del Piemonte;
- Operatori nel settore della comunicazione, pubblicità e marketing, mass media, social network, in forma singola o associata.

A seguito della legge regionale n. 5/2016, nel corso del 2017, il Corecom è stato coinvolto dalla Giunta regionale nella definizione e formalizzazione del Piano triennale 2018-2020 e per la predisposizione di modalità di collaborazione con gli Organismi di parità e garanzia regionali (Consigliera di parità e sistema regionale delle consigliere, Difensore Civico, Garante per i detenuti, Garante dei Minori e degli adolescenti).

### *1.10. Le conferenze stampa, i convegni, i seminari*

Il Corecom Piemonte ha organizzato sette iniziative di cui quattro conferenze stampa - 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, conferenza stampa "Il Corecom al servizio del territorio";
- 20 aprile 2017, Vercelli, Palazzo della Provincia, 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, conferenza stampa "Il Corecom al servizio del territorio".

#### *Conferenza stampa - Il Corecom tra Realtà e Prospettive: Le attività svolte nel 2016 e quelle in programma per il 2017*

Durante la conferenza stampa, svoltasi lunedì 6 febbraio, sono intervenuti i componenti del Corecom, un Consigliere segretario dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte e un rappresentante dell'Agcom. Agli organi di stampa è stato ribadito 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*, il rispetto della par condicio, la tutela della salute in riferimento all'inquinamento elettromagnetico, i programmi per l'accesso radiotelevisivo, la tutela dei minori in ambito televisivo locale e sui social.

#### *Conferenza stampa - Il Corecom al servizio del territorio*

Il Comitato, eletto nell'ottobre del 2016, ha deciso di recarsi nel territorio per descrivere i servizi che il Corecom Piemonte fornisce a garanzia del cittadino.

Le principali attività illustrate sono state il servizio gratuito di conciliazione nelle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, entrando nello specifico della provincia ospite, la *webconference*, la vigilanza sulla ricezione del segnale televisivo Rai regionale, la tutela della salute mediante la vigilanza in materia di inquinamento elettromagnetico, il monitoraggio delle televisioni locali, l'avvio dei programmi per l'accesso radiotelevisivo locale.

Durante il 2017 il Comitato si è recato nelle province di:

- Cuneo, 8 marzo;
- Vercelli, 20 aprile;
- Alessandria, 14 novembre.

*XXX edizione del Salone Internazionale del libro, evento Cyberbullismo: se lo conosci puoi sconfiggerlo*

L'evento si è svolto il 19 maggio presso il Salone del libro alla luce della legge 71/2017, approvata il 17 maggio. Sono stati sottolineati alcuni aspetti legati al cyberbullismo in termini di *digital skills* e *privacy* e sono state illustrate al pubblico le dinamiche del cyberbullismo, le insidie nascoste nel web e gli strumenti che, giovani e adulti, hanno a disposizione per contrastare il fenomeno.

Sono intervenuti il presidente del Consiglio regionale, la senatrice prima firmataria del disegno di legge sul bullismo, un commissario dell'Agcom, il direttore tecnico Polizia postale del Piemonte e della Valle d'Aosta, il presidente del Corecom. Ha preso parte all'incontro anche il conduttore televisivo Marco Berry, particolarmente legato alle tematiche sui minori che ha coinvolto i giovani dell'Arena in un dialogo aperto, affrontando "sul campo" i disagi e le paure dei ragazzi, stimolandoli a denunciare i bulli, nelle scuole, nello sport, nella vita sociale, ricordando che combattere la violenza è un dovere di ciascuno di noi.

Durante l'evento del Salone del libro il Corecom ha trasmesso il filmato *Elimina il cyberbullismo* curato dall'Educatore della Provvidenza - Istituto pubblico di Assistenza e Beneficenza-, girato nell'ambito del progetto Educazione all'uso delle nuove tecnologie e contrasto al cyberbullismo.

*XXX edizione del Salone Internazionale del libro, convegno Come possiamo immaginare le TV locali del futuro?*

L'evento si è tenuto il 20 maggio ed ha visto la partecipazione del Presidente del Corecom Abruzzo, del Caporedattore del TGR Piemonte, del rappresentante di Areanti Corallo, del rappresentante CRTV.

I relatori hanno ripercorso la nascita della televisione pubblica e l'impatto che i nuovi mezzi di comunicazione, specie le TV locali, hanno sortito sulla società nel corso degli anni. Si è insistito sulla necessità di riprendere la capacità di fare televisione sul territorio, facendo comunicazione attiva a disposizione dei cittadini.

Inoltre, è stato evidenziato come la comunicazione rappresenti ormai il cuore della società moderna: dalle radio alla tv, dagli smartphone ai tablet fino ai social media. L'estensione globale ha portato a un contraccolpo del "locale", dando vita al cosiddetto glocal, una visione che si concentra contemporaneamente sulla dimensione globale e su quella locale.

Lo scopo dell'incontro è stato un confronto per poter costruire percorsi di valorizzazione e un nuovo modo di fare tv locale.

Il Presidente del Corecom Piemonte ha proposto ai ragazzi presenti una riflessione sui contenuti e sulle opportunità che la comunicazione televisiva piemontese potrebbe dare loro, avvicinandosi con maggiore attenzione alle esigenze della cosiddetta *generazione Z*.

Hanno partecipato, tra gli altri, il presidente regionale di Aiart (Associazione italiana telespettatori), gli editori di: Telecity, Italia 8, Telestar, Primantenna, Telecupole, Telegranda, Rete 7, Videonord, Grp e una classe dell'Istituto Copernico - Luxemburg di Torino che attraverso gli interventi degli studenti ha fatto riflettere tutti i partecipanti, sottolineando, infatti, la necessità, da parte delle emittenti locali, di proporre programmi dedicati ai giovani, in modo da creare una comunicazione ad hoc, che tenga conto delle fasce d'età che possono fruire del servizio.

*Evento con i Consigli comunali di Ragazzi durante il quarto raduno regionale - Da #Nutrilamente al cyberbullismo: conoscere per prevenire*

L'appuntamento si è tenuto sabato 27 maggio al Centro sportivo del Comune di Occimiano (Al), nell'ambito del IV raduno regionale dei Consigli comunali dei Ragazzi (Ccr) che ha avuto come hastag #nessunosiperda.

In tale ambito, il Corecom Piemonte ha tenuto un incontro per illustrare ai giovani e agli educatori la "dieta" digitale ideale per navigare su Internet in maniera sicura e metterli in guardia sui danni del cyberbullismo.

### *1.11. Le ricerche e le pubblicazioni*

Nel 2017 sono state curate le seguenti pubblicazioni:

- Pieghevole informativo "Tutela dei minori nel settore delle telecomunicazioni";
- Vademecum sui minori;
- Vademecum sui quesiti in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

### *1.12. 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 sia 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 il compito di elaborare e approfondire temi e iniziative

volti a comunicare le peculiarità e le competenze del Corecom a un giornalista dell'Ufficio stampa.

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 pubbli-redazionale 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.cрпиемonte.tv/cms](http://www.cрпиемonte.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.



## 2. Funzioni Delegate

Questa seconda parte della Relazione riporta l'attività, svolta nel corso del 2017, in ordine all'esercizio delle funzioni delegate previste dall'art. 5 della Convenzione stipulata in data 28 dicembre 2017, delibera n. 268, in seguito all'Accordo Quadro tra Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome. Il Comitato ha aderito mediante approvazione della Convenzione per il conferimento delle deleghe di funzioni al Corecom Piemonte.

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

- tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media nel rispetto degli indirizzi stabiliti dall'Autorità e dalle Istituzioni competenti in materia, anche in attuazione di protocolli d'intesa per la migliore tutela decentrata dei minori sul territorio nazionale;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale, relativamente alle funzioni istruttorie e decisorie in applicazione dell'articolo 32-quinquies del Tusmar;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale;
- svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra enti gestori dei servizi di comunicazione elettronica e utenti, assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi degli artt. 3 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, adottato con delibera n. 173/07/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- definizione delle controversie indicate all'art. 2 della delibera n. 173/07/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso Regolamento. Ai fini del conferimento di tale delega, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di cui sopra, ciascun Corecom, nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di

questa, tra competenze istruttorie e decisorie. Al procedimento per la definizione delle controversie si applicano, in quanto compatibili, le norme del citato Regolamento;

- vigilanza sul rispetto delle norme in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale privata, nonché di quella della concessionaria pubblica, per l'ambito di diffusione regionale, con particolare riferimento agli obblighi in materia di programmazione, anche a tutela delle minoranze linguistiche e dei minori, pubblicità e contenuti radiotelevisivi previsti dal Tusmar, come integrato dai Regolamenti attuativi dell'Autorità;
- vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del Registro degli Operatori di Comunicazione, di seguito denominato Registro, secondo le linee guida fissate dall'Autorità e sotto il coordinamento della medesima. La delega comprende lo svolgimento, nell'ambito della rispettiva competenza territoriale, dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro nonché il rilascio delle certificazioni attestanti la regolare iscrizione.

## 2.1. *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 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*.

*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 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 - Assessorato alla salute, politiche sociali e abitative, Città di Torino - Comando della Polizia Municipale, Comando provinciale Carabinieri Torino, Comando Regionale Piemonte della Guardia di Finanza, Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino, Consiglio Provinciale di Torino dell'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri, Ordine degli Psicologi - Consiglio Regionale del Piemonte, Consiglio Regionale del Piemonte - Consulta regionale dei Giovani, Ordine dei Giornalisti - Consiglio Regionale del Piemonte, MIUR - Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte, Polizia di Stato - Questura di Torino, Università degli Studi di Torino - Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione) che si riconoscono nei contenuti sintetizzati nella Carta dei Valori elaborata dal Tavolo stesso, in base alle rispettive competenze in materia ed alla propria appartenenza professionale, avente come obiettivo la salvaguardia del diritto dei minori ad essere protetti nelle 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.

Con delibera n. 85 / 2017, il Comitato ha approvato lo schema definitivo del Protocollo di Intesa *Tuttinrete* e ha aderito allo stesso.

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.

Il Comitato si è reso disponibile ad effettuare nelle sedi dei CCR degli incontri su temi specifici relativi alle problematiche giovanili di competenza del Corecom. A tale iniziativa hanno aderito 9 CCR.

Sempre con il fine di salvaguardare il diritto dei minori, nel corso dell'anno appena trascorso il Corecom Piemonte ha trattato il tema del cyberbullismo anche in collaborazione con la Polizia postale.

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.

## 2.2. *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 2017 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 giovedì 21 a sabato 30 settembre 2017, tramite piattaforma *I giornali del Piemonte*, progetto sostenuto dalla Regione Piemonte e dal Consiglio regionale del

Piemonte, e il servizio *MediaLibraryOnLine* (MLOL), prima rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. 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, Verbano Cusio Ossola, Torino e Vercelli -, La Repubblica – Cronaca di Torino) e 1 quotidiano piemontese (Il Giornale del Piemonte).

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, con delibera n. 43/2017 del 29/05/2017, ha ritenuto di individuare e approvare, quale criterio di selezione del campione per il monitoraggio dell'emittenza locale, l'elenco del Registro degli Operatori di Comunicazione Sezione Piemonte alla data del 30/4/2017, nel quale risultano iscritti i fornitori di servizi media audiovisivi locali aventi sede legale ubicata nel territorio regionale, che hanno marchio già precedentemente esercito in tecnica analogica.

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).

Pertanto, alla luce dei sopra menzionati criteri e tenuto conto del documento recante *Nuovi indirizzi e procedure operative per l'esercizio delle funzioni delegate da parte dei Corecom* approvato in data 20/05/2011 dall'AGCOM, che definisce il numero delle emittenti da vigilare tramite monitoraggio annuale (almeno il 30% delle emittenti locali), si è preso atto che per l'anno 2017 il campione sottoposto a monitoraggio è costituito da n. 8 emittenti locali.

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.

**TABELLA 2 ELENCO TESTATE GIORNALISTICHE SOTTOPOSTE A MONITORAGGIO SUI SONDAGGI**

Provincia	Testate Giornalistiche
<b>Alessandria</b>	Alessandria Sport, L'Ancora, Il Carroccio, diAlessandria Magazine, La Gazzetta del Monferrato, Il Monferrato, Il Nostro Giornale, Il Novese, Panorama di Novi, Panorama di Tortona, Il Piccolo, Il Popolo, Settegiorni a Tortona, La Vita Casalese, La Voce alessandrina, Zapping, Zapping News
<b>Asti</b>	Il Corriere Astigiano, Gazzetta d'Asti, La Nuova Provincia di Asti
<b>Biella</b>	Biella Cattolica, Il Biellese, Eco di Biella, L'Eco dell'Industria, Gazzetta di Biella, Gazzetta Biellese, La Nuova Provincia di Biella
<b>Cuneo</b>	La Bisalta, Bra Oggi, Il Corriere di Alba, Langhe e Roero, Il Corriere di Bra, Cherasco e Sommariva, Il Corriere di Dronero, Il Corriere di Dronero e delle Valli Maira e Grana, Il Corriere Fossanese, Il Corriere di Fossano, Corriere di Saluzzo, Corriere di Savigliano e dintorni, CuneoSette, L'Eco della Zizzola, La Fedeltà, Il Fossanese, La Fratellanza, La Gazzetta delle Alpi, La Gazzetta di Cuneo, Gazzetta d'Alba, Gazzetta della Divisione di Cuneo, Gazzetta delle Quattro province unite, La Gazzetta di Fossano, Gazzetta di Mondovì, La Gazzetta di Saluzzo, La Guida, Idea, Idea Sport, Il Maira, Il Nuovo Braidese, La Piazza Grande, Il Popolare, Il Popolo di Fossano, Il Popolo Fossanese, Il Progresso, Provincia Granda, La Provincia Grande, Provincia Oggi, Il Quotidiano, Sale e Luce, Saluzzo Oggi, Il Saviglianese, La Sentinella delle Alpi, La Sentinella d'Italia, L'Unione Monregalese, Il Vasco, Il Villafallettese, La Voce
<b>Novara</b>	L'Azione, Corriere di Novara, Novara Oggi, Tribuna Novarese
<b>Torino</b>	AlfiereChieri, ArcoChieri, Il Canavese, CittadinoChierese, CorriereChierese, Corriere Chieri e dintorni, Corriere di Moncalieri, Corriere Sportivo, CronacheChieresi, CronacheChieri, Eco del Chisone, Eco Mese, FaroChieri, La Gazzetta del Canavese, GazzettaChieri, Luna Nuova, Il Mercoledì, Monviso, Il Nostro Tempo, Notizie in Comune, Notizie della Regione Piemonte, La Nuova Periferia di Chivasso, La Nuova Periferia di Settimo, La Nuova Voce di Torino, La Nuova Voce Settimo, Pancalera, Il Risveglio Canavese, Il Risveglio Popolare, SanGiorgioChieri, La Sentinella del Canavese, Sprint e Sport, L'Unita', La Valsusa, Vita Diocesana Pinerolese, La Voce del Canavese, La Voce del Popolo, La Voce dell'Operaio, Voce Pinerolese, La Voce e il Tempo, La Voce
<b>Verbania</b>	Eco Risveglio Arona, Eco Risveglio Ossola, Eco Risveglio Verbano, La Gazzetta del lago, La Prealpina, Risveglio Ossolano, L'Unione, La Vedetta, Il Verbano
<b>Vercelli</b>	Corriere Eusebiano, Corriere Valsesiano, La Gazzetta, Notizia Oggi Borgosesia, Notizia Oggi Vercelli, La Sesia

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

### 2.3. *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 radiofonici<sup>10</sup>, il cui esercizio dell'attività è stato delegato al Corecom in base all'art. 5,

<sup>10</sup> 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.

comma 1 lett. b), della Convenzione del 2017, nell'anno trascorso non sono state presentate istanze.

#### 2.4. *La gestione delle controversie presso il Corecom*

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche normata nello specifico dalla delibera 173/07/CONS<sup>11</sup>, 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 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 sesto anno, il resoconto dell'attività svolta nel 2017 dal Corecom in materia di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale è stato inserito nella Relazione di inaugurazione dell'Anno Giudiziario 2018 del Presidente

---

2. Chiunque si ritenga lesa 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.

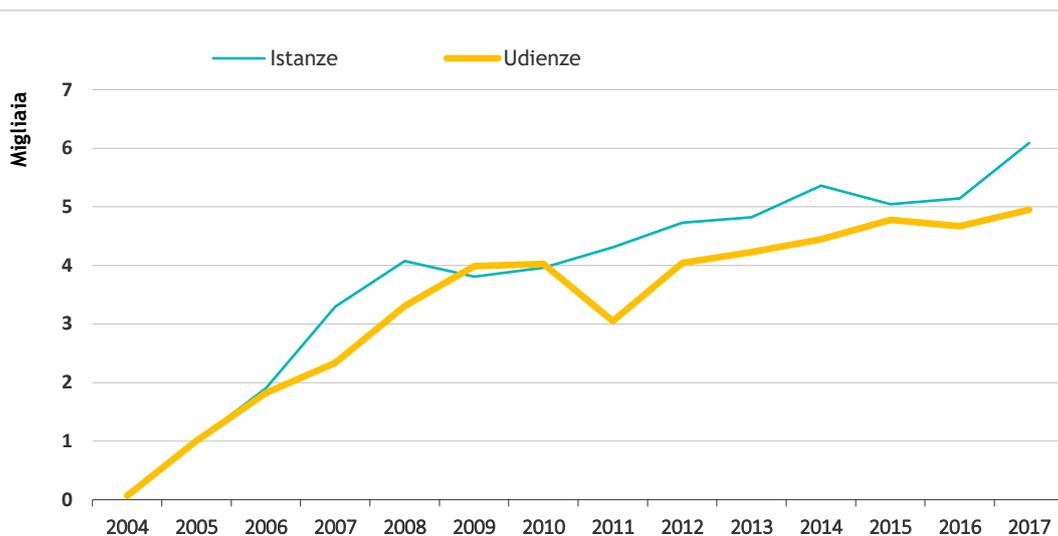
<sup>11</sup> Delibera n. 173/07/CONS - Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti (GU n. 120 del 25/05/2007 Serie Generale)

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.

### 2.5. *Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale*

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 preconciliazione 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 preconciliate sono state 1.068, le mancate adesioni 154, le inammissibilità 113.

**GRAFICO 4 - 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 3 - ESITI DEI VERBALI DAL 2011 AL 2017<sup>12</sup>**

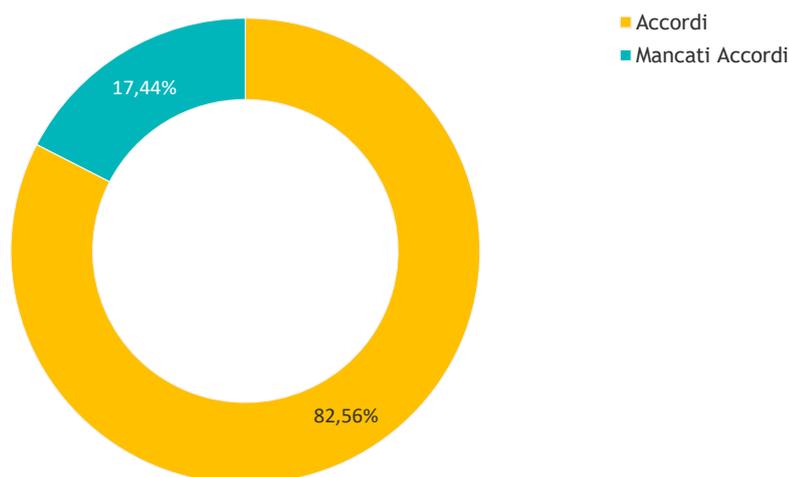
Esiti	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accordo	2.701	3.234	3.051	3.075	3.273	3.482	3.803
Accordo parziale	3	2	-	3	1	1	3
Rinvio	223	258	310	310	336	358	415
Mancato accordo	463	582	538	649	764	888	834
Mancata comparizione	355	349	326	410	332	379	324
Mancata adesione	223	175	158	160	70	71	154
Chiusura procedimento	729	802	993	1.176	1.039	680	1.068
Inammissibilità	-	-	-	-	-	-	113
<b>Totale</b>	<b>4.697</b>	<b>5.402</b>	<b>5.376</b>	<b>5.783</b>	<b>5.815</b>	<b>5.859</b>	<b>6.714</b>

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).

**GRAFICO - 5 PERCENTUALE DI ACCORDI E MANCATI ACCORDI IN UDIENZA NEL 2017. VERBALI COMPILATI IN PRESENZA DEL CONCILIATORE**



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

<sup>12</sup> Negli anni precedenti al 2017 le inammissibilità erano contabilizzate nelle conclusioni del procedimento

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.

I tempi medi di chiusura del procedimento di conciliazione sono stati di 53 giorni.

Di seguito, la 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).

**TABELLA - 4 - TIPOLOGIA DEL CONTENZIOSO. ISTANZE PERVENUTE. DATI DAL 2014 AL 2017 A CONFRONTO. VALORI ESPRESSI IN ASSOLUTO ED IN PERCENTUALE**

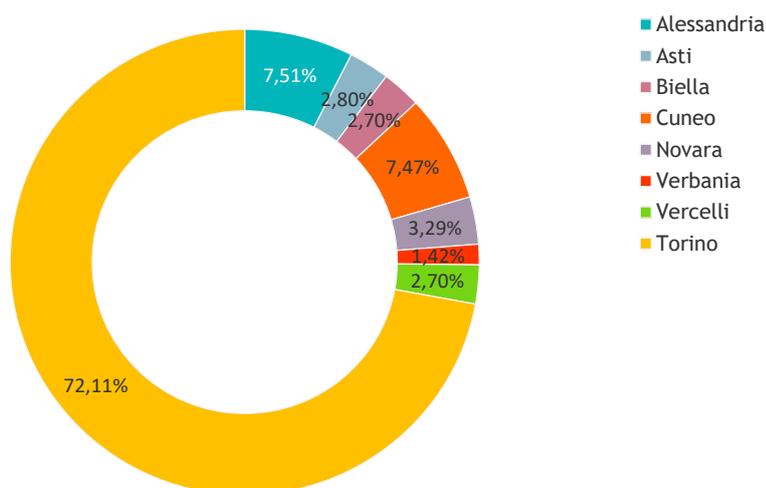
Tipologia del contenzioso	2014	(%)	2015	(%)	2016	(%)	2017	(%)
Mancata o parziale fornitura del servizio	915	17,1	920	18,2	923	18,0	1.059	17,4
Ritardo nella fornitura del servizio	94	1,8	75	1,5	95	1,8	128	2,1
Interruzione / Sospensione del servizio	565	10,5	510	10,1	532	10,3	711	11,7
Prodotti / Servizi 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

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.

**GRAFICO - 6 - CONTENZIOSO PER PROVINCIA DI PROVENIENZA DELL'UTENTE**



Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

Il totale delle istanze pervenute (6.089) ha riguardato ciascun operatore secondo i numeri e le percentuali di seguito riportate. In alcuni casi sono stati coinvolti contemporaneamente due o tre gestori, per cui il numero complessivo dei contenziosi ammonta a 6.340.

**TABELLA 5 - GESTORI. ISTANZE PERVENUTE. DATI DAL 2015 E AL 2017 A CONFRONTO. VALORI ESPRESSI IN ASSOLUTO ED IN PERCENTUALE**

Gestore	2015	(%)	2016	(%)	2017	(%)
BT	200	3,6%	164	2,9%	95	1,7%
Fastweb	782	13,9%	614	11,0%	744	13,3%
Tre	593	10,6%	643	11,5%	665	11,9%
Sky	96	1,7%	84	1,5%	114	2,0%
TIM	1.589	28,3%	1.874	33,4%	2.519	44,9%
Vodafone	1.479	26,4%	1.227	21,9%	1.024	18,3%
Wind	635	11,3%	650	11,6%	838	14,9%
Altri	232	4,1%	305	5,4%	341	6,1%
Totale	5.606	100,0%	5.561	100,0%	6.340	100,0%

Fonte: Flux - Procedura Conciliazioni Corecom Piemonte

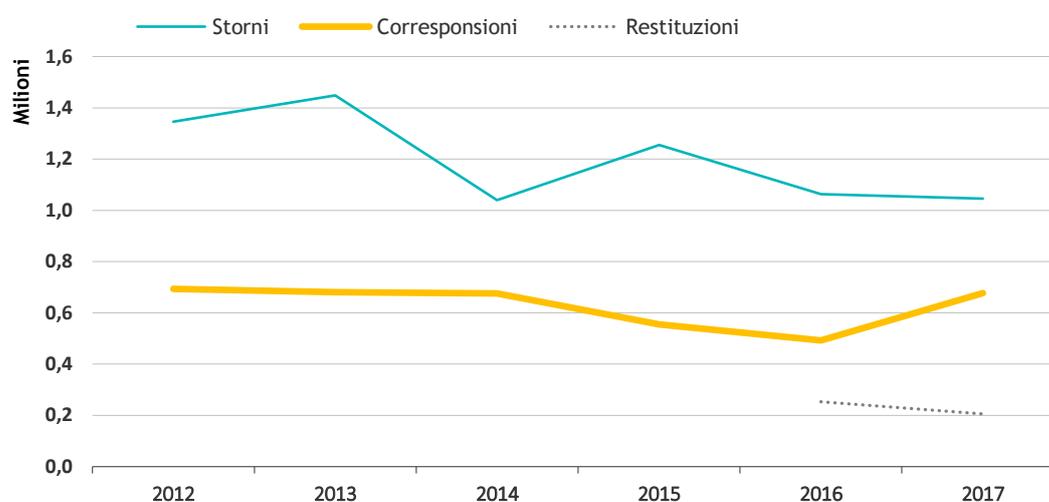
La percentuale di contenziosi risolti ha consentito agli utenti di ottenere, in termini di erogazioni/corresponsioni attraverso assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card e di risparmi conseguenti a storno di fatture, una somma complessiva di **€ 1.722.172,00**. Viceversa, gli utenti hanno corrisposto ai gestori, all'esito delle transazioni raggiunte, **€ 205.804,00**.

**TABELLA 6 - 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

**GRAFICO 7 - STORICO CORRESPONSIONI STORNI IN € DAL 2012 AL 2017. IN UDIENZA E IN PRECONCILIAZIONE**



Fonte: Archivio Corecom Piemonte

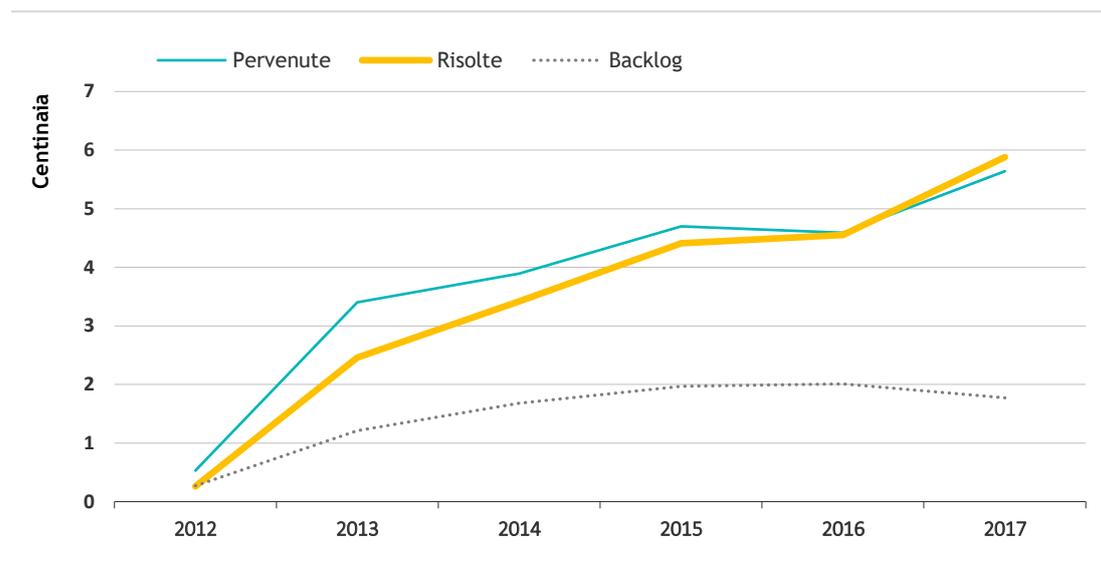
Nel 2017 sono state portate a conclusione istanze relative anche all'anno 2016, per cui il numero complessivo delle pratiche trattate è di 6.110.

## *2.6. Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale*

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 state ricevute **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** ed una conseguente riduzione del backlog da 201 a 177.

**GRAFICO 8 - 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 2017**

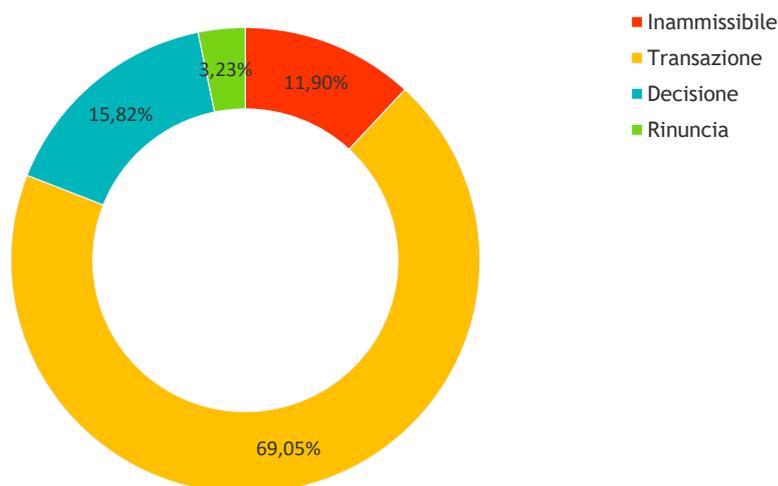


Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Relativamente alla modalità di chiusura del contenzioso, **93** posizioni si sono concluse con provvedimento decisorio (delibera del Comitato o determina dirigenziale)<sup>13</sup>, **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.

<sup>13</sup> 67 delibere e 17 determine approvate nel 2017

**GRAFICO 9 - ANNO 2017 - CONCLUSIONI DEL PROCEDIMENTO - MOTIVAZIONI**



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Le posizioni di contenzioso esaminate in udienza di discussione sono state **392**. L'udienza, pur non rappresentando una fase obbligatoria, può essere convocata 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.

**TABELLA 7 - PRATICHE RICEVUTE NELL'ANNO 2017. SUDDIVISIONE PER GESTORE E PER MOTIVAZIONE DEL RICORSO.**

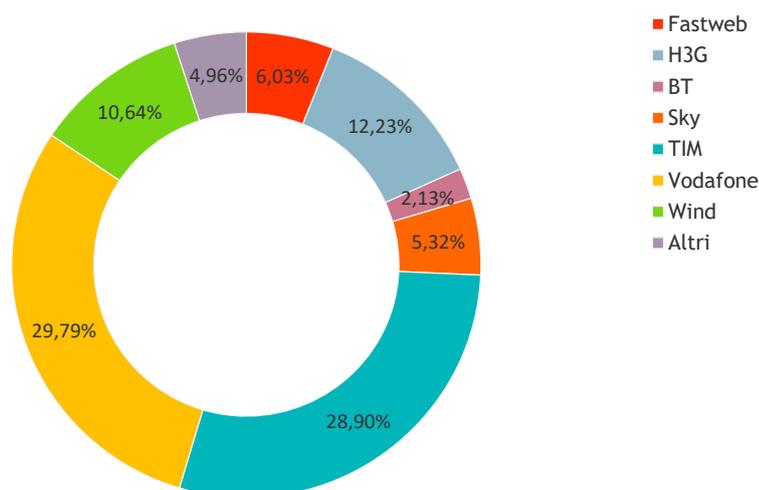
	BT	Fastw.	H3G	Sky	TIM	Vodaf.	Wind	Altri	Totale
Mancata Fornitura	2	6	4	6	20	25	12	5	80
Ritardo Fornitura	1	-	1	-	3	3	-	-	8
Sospensione Servizio	1	8	-	6	20	16	6	3	60
Servizi non Richiesti	-	-	10	3	11	12	4	4	44
Modifiche Contratto	-	1	5	-	7	9	1	-	23
Spese non giustificate	5	9	34	10	41	67	19	9	194
Traffico non riconosciuto	-	-	2	-	-	4	2	-	8
Portabilità	1	5	2	1	11	14	5	2	41
Trasparenza	-	-	-	2	2	1	-	-	5
Inserimento elenchi	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Costi Recesso	-	-	-	1	2	3	-	-	6
Altro	-	1	2	1	15	5	2	1	27
Pratiche inammissibili	2	4	9	-	30	9	9	4	67
<b>Totale 2017</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>69</b>	<b>30</b>	<b>163</b>	<b>168</b>	<b>60</b>	<b>28</b>	<b>564</b>

Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

La Tabella 3 mette in evidenza come, analogamente a quanto accade in conciliazione, la voce numericamente più rilevante sia rappresentata dalla fatturazione ritenuta non giustificata (circa il 39%, escludendo dal computo le pratiche inammissibili), seguita dalle problematiche relative alla fornitura del servizio (18%). Si tratta di valori sostanzialmente stabili rispetto allo scorso anno.

Vodafone (29,8%) e Tim (28,9%) rappresentano i gestori con il numero maggiore di contenziosi. Segue WindTre (22,8%).

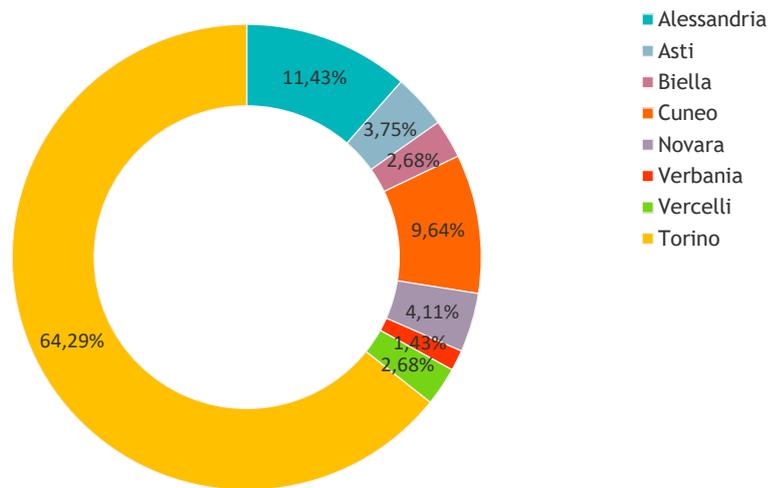
**GRAFICO 10 - ANNO 2017 - CONTENZIOSO PER GESTORI**



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

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 lo 0,7%.

#### GRAFICO 11 - ANNO 2017 - CONTENZIOSO PER PROVINCIA DI PROVENIENZA DELL'UTENTE



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

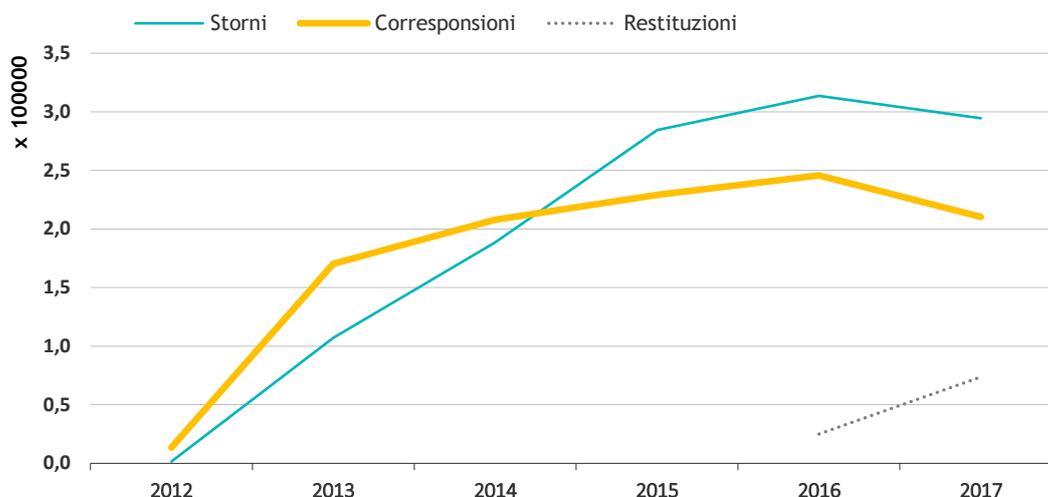
Rispetto al 2016, non si evidenziano, significative variazioni in relazione alla composizione territoriale delle domande di definizione ricevute.

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 alle utenze di tipo affari rappresentano la metà di quelli instaurati.

Infine, nel 2017 le pratiche concluse hanno determinato un valore, in termine di corresponsioni (rimborsi e indennizzi) di **€ 210.225** e in termini di storni di fatture di **€ 294.594**, per un totale di **€ 504.819**. Le somme versate dagli utenti ai gestori a seguito di transazioni ammontano a **€ 73.709**.

**GRAFICO 12 - STORICO CORRESPONSIONI STORNI RESTITUZIONI IN EURO DAL 2012 AL 2017. IN UDIENZA, IN PRECONCILIAZIONE E A SEGUITO DI PROVVEDIMENTO DECISORIO<sup>14</sup>**



Fonte: Archivio Definizioni – Corecom Piemonte

Come indicato chiaramente nel grafico 12 e come accaduto nel 2015 e 2016, il valore degli storni supera quello delle corresponsioni. Si registra inoltre, nonostante l'aumento di chiusure del procedimento verificatosi nell'anno 2017, una riduzione complessiva delle somme trattate in definizione. Diminuisce di conseguenza il valore medio che si attesta nel 2017 a € 1.159<sup>15</sup>. Il dato medio riferito ai provvedimenti decisori si attesta a € 1.856.

### *2.7. 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/CONS<sup>16</sup>, l'utente, contestualmente all'istanza di conciliazione e 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.

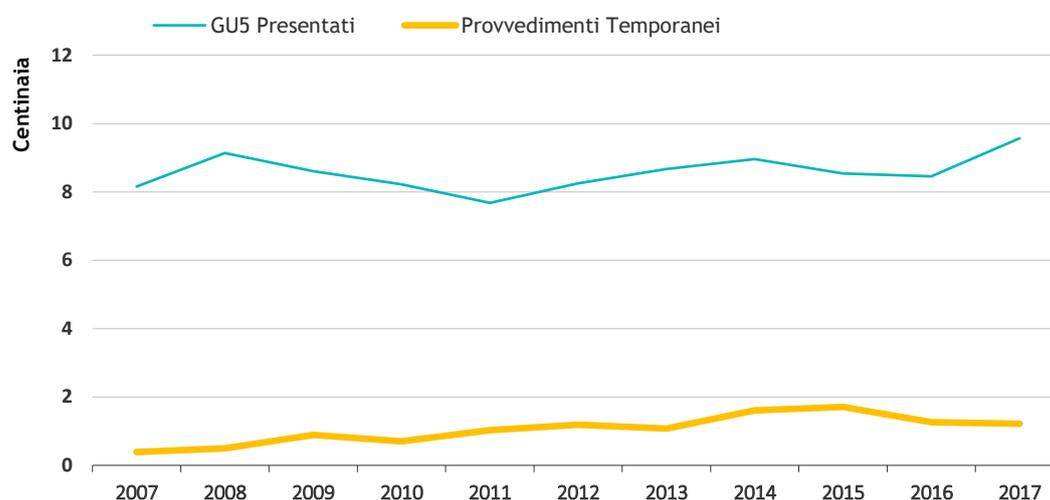
<sup>14</sup> Dal 2016 viene monitorata (con la voce restituzioni) la somma versata dagli utenti ai gestori telefonici

<sup>15</sup> 578.528 euro (corresponsioni + storni + restituzioni) / 499 (decisioni + transazioni)

<sup>16</sup> Art. 5 Regolamento (Allegato A)

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.

**GRAFICO 13 - TREND ISTANZE DI GU5 PRESENTATI E PROVVEDIMENTI TEMPORANEI EMESSI DAL 2007 AL 2017.**



Fonte: Archivio Definizioni - Conciliazioni - Corecom Piemonte

**TABELLA 8 - STORICO GU5 PRESENTATI AL CORECOM 2011/2017. DATI IN CONCILIAZIONE E IN DEFINIZIONE SUDDIVISI PER ESITO (RIATTIVAZIONE SPONTANEA, PROVVEDIMENTI TEMPORANEO E DI RIGETTO**

Anno	Conciliazioni				Definizioni				Dati Totali			
	Riatt.	PT	PdR	Tot.	Riatt.	PT	PdR	Tot.	Riatt.	PT	PdR	Tot.
2011	665	103	-	768	-	-	-	-	665	103	-	768
2012	705	119	-	824	1	-	-	1	706	119	-	825
2013	745	106	7	858	9	2	-	11	754	108	7	869
2014	708	158	12	878	18	3	-	21	726	161	12	899
2015	637	164	27	828	26	7	-	33	663	171	27	861
2016	698	117	1	816	21	9	-	30	719	126	1	846
2017	808	109	2	917	25	14	1	40	833	123	3	957

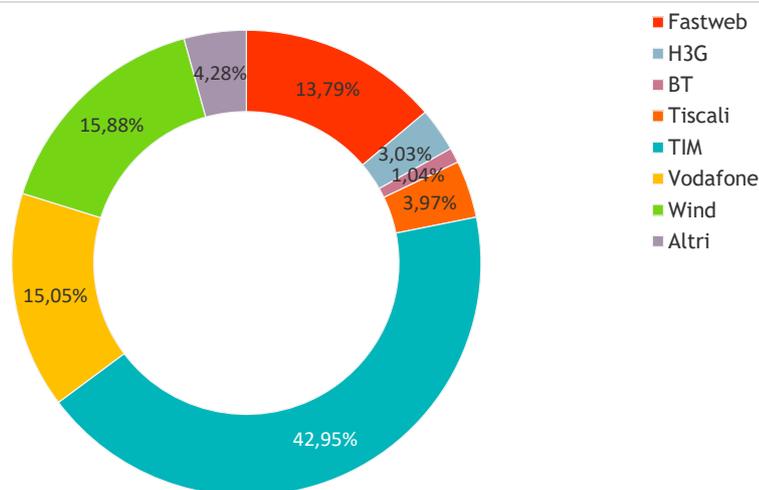
Fonte: Archivio Conciliazioni – Archivio Definizioni - Corecom Piemonte

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). I

provvedimenti temporanei sono stati emessi in **14** casi (**35%**). In un caso l'istanza è stata chiusa con un provvedimento di rigetto.

**GRAFICO 14 - PROCEDURA D'URGENZA. GESTORI INTERESSATI.**



Fonte: Archivio Definizioni - Conciliazioni Corecom Piemonte

Tim (42,9%) e WindTre (18,9%) rappresentano i gestori con il numero maggiore di richieste di riattivazione della linea. Seguono Vodafone e Fastweb.

### **2.8. 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.

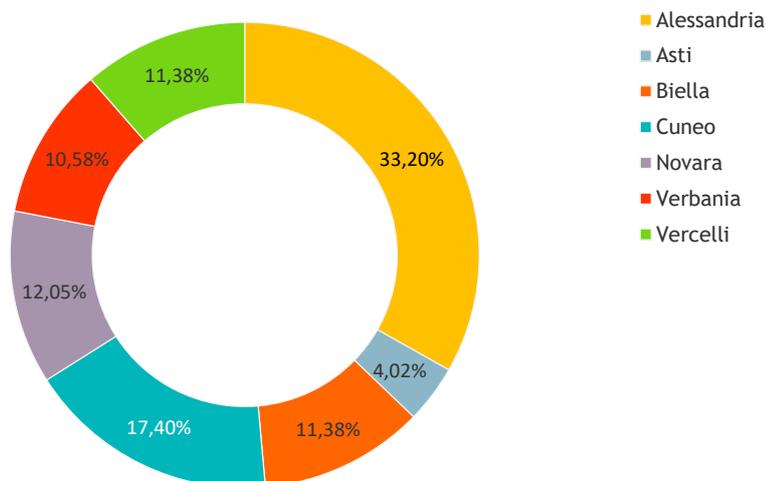
Merita particolare attenzione il tema delle udienze svolte in *webconference* in collegamento con le sedi degli uffici URP. Su richiesta dell'utente, sono state 748 (+ 34% rispetto al 2016). Quelle, invece, svolte in audio conferenza, sempre su richiesta dell'utente, sono state 311 (+ 6% rispetto al 2016).

Si segnala la provincia di Alessandria per il numero maggiore di *webconference* tenute (il 33%).

Mentre le audio conferenze sono maggiormente utilizzate dagli studi legali, ben il 59 % delle *webconference* sono utilizzate dagli utenti senza intermediari. Anche le associazioni di consumatori hanno fatto richiesta di partecipare alle udienze in *webconference*. Sono pervenute a tal proposito 87 su 311 richieste di audio udienza e 236 su 747 di video udienza.

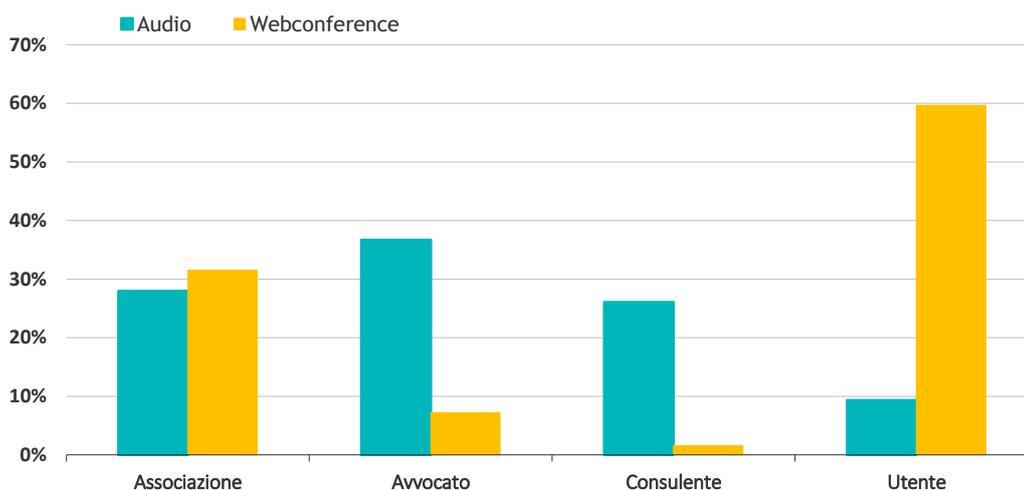
Si segnala nel corso del 2017 un costante incremento percentuale delle *webconference* rispetto alle audioconferenze.

GRAFICO 15 - WEB CONFERENCE TENUTE PRESSO GLI URP PIEMONTESI



Fonte: Archivio Definizioni - Conciliazioni Corecom Piemonte

GRAFICO 16 - AUDIO / WEB CONFERENCE DATI PERCENTUALI SULL'UTILIZZO - TIPOLOGIA UTENZA



Fonte: Archivio Definizioni - Conciliazioni Corecom Piemonte

### 2.9. *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: 154 in tutto l'anno 2017.

Gli incontri tenutesi con gli operatori sono stati i seguenti:

Fastweb S.p.A.

- 13/2/2017, incontro in audio con il responsabile nazionale dell'Ufficio legale.

Telecom Italia S.p.A.

- 28/2 e 30/10/2017, incontro in audio con il rappresentante di residenziale fisso dell'area nord-ovest;
- 28/2/2017, incontro in audio con i rappresentanti di Telecom Italia Business.

Vodafone Italia S.p.A.

- 20/2/2017, incontro in audio con il responsabile dell'Ufficio legale Vodafone;
- 21/2/2017, incontro nell'ambito del Tavolo tecnico Dirigenti/Segretari Corecom, audizione dei rappresentanti dell'operatore di servizi di comunicazione Vodafone Italia.

WindTre

- 6/7/2017, incontro nell'ambito del Tavolo tecnico Dirigenti/Segretari Corecom audizione dei rappresentanti dell'operatore di servizi di comunicazione WindTre.

### *2.10. Assistenza agli utenti: la rete URP e il progetto servizio risponditore automatico*

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 1.776 richieste tra contatti telefonici, e-mail, fax e utenti che si sono presentati allo sportello.

Presso gli uffici del Corecom è attivo il servizio di assistenza telefonica 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 che possono essere richieste. Tale servizio di assistenza telefonica 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.

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.

L'obiettivo che, attraverso questa 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.

I contatti telefonici sono stati circa 1.900, mentre quelli avvenuti per mezzo di posta elettronica circa 7.900. Si rileva infine l'arrivo di 3.730 e-mail per posta certificata.

### *2.11. 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 relativa alla vigilanza include l'accertamento, anche su segnalazione di terzi, di eventuali violazioni, lo svolgimento dell'istruttoria e la trasmissione della conseguente relazione finale all'Autorità, come previsto dal Regolamento in materia di procedure sanzionatorie dell'Autorità ai fini dell'adozione degli eventuali provvedimenti di competenza, per le violazioni relative alle seguenti 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 2017 si sono conclusi i procedimenti sanzionatori relativi al monitoraggio dell'emittenza locale effettuato nei confronti di otto emittenti sulla programmazione andata in onda nel novembre del 2016.

Sono stati avviati quattro procedimenti sanzionatori che si sono conclusi con tre richieste di applicazione di sanzioni pecuniarie e una richiesta di archiviazione.

Nello specifico le violazioni accertate hanno riguardato la violazione delle disposizioni in materia di pubblicità radio-televisiva, con particolare riferimento al superamento dei limiti di affollamento orario.

All'esito della procedura istruttoria l'Agcom ha emanato, come richiesto da questo Comitato, tre ordinanze ingiunzioni e un provvedimento di archiviazione.

Nel secondo semestre dello scorso anno si è proceduto ad avviare il monitoraggio 2017 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 2017 sono state sottoposte all'approvazione del Comitato.

Il Comitato ha ritenuto di individuare e approvare, quale criterio di selezione del campione per il monitoraggio dell'emittenza locale, l'elenco del Registro degli Operatori di Comunicazione Sezione Piemonte alla data del 30/4/2017, nel quale risultano iscritti i fornitori di servizi media audiovisivi locali aventi sede legale ubicata nel territorio regionale che hanno marchio già precedentemente esercito in tecnica analogica (canali), provvedendo ulteriormente a suddividere il campione così selezionato in due blocchi: il primo dal 1° al 6° posto dell'elenco ROC (corrispondente alle posizioni LCN dal 12 al 17); il secondo dal 7° al 17° posto dell'elenco ROC (corrispondente alle posizioni LCN dal 71 al 696).

Pertanto, alla luce dei sopra menzionati criteri e tenuto conto del documento recante *Nuovi indirizzi e procedure operative per l'esercizio delle funzioni delegate da parte dei Corecom* approvato in data 20/05/2011 dall'AGCOM, che definisce il numero delle emittenti da vigilare tramite monitoraggio annuale (almeno il 30% delle emittenti locali)

nonché il periodo minimo (una settimana), si è preso atto che per l'anno 2017 il campione da sottoporre a monitoraggio è costituito da n. 8 emittenti televisive locali che sono state ulteriormente selezionate, in parte tramite sorteggio e in parte ad esaurimento del suddetto elenco.

In esecuzione di tale delibera si è pertanto provveduto ad affidare il servizio di registrazione h24 dell'emittenza locale al fornitore risultato aggiudicatario per il triennio 2016-2018, il quale ha successivamente inoltrato le registrazioni alla società incaricata dell'analisi dei dati, come da procedura negoziata per il triennio 2016-2018.

Sono stati forniti i report dall'esame dei quali è emerso che non sono state rilevate ipotesi di infrazione con riferimento alle aree sopra indicate. Non essendo emerse condotte rilevanti ai fini dell'avvio di procedimenti sanzionatori, si è provveduto a disporre l'archiviazione della documentazione pre-istruttoria acquisita, informandone tempestivamente l'Autorità.

Il Corecom ha inoltre richiesto direttamente alle TV locali sottoposte a monitoraggio le registrazioni audio/video, per svolgere ulteriore controllo sulla regolare conservazione dell'emesso.

### *2.12. Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)*

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (di seguito ROC)<sup>17</sup> 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.

---

<sup>17</sup> 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).

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 center<sup>18</sup>.

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 2017, il rispetto della regolarità dell'adempimento.

In seguito a tale attività, al 31/12/2017, sono pervenute 267 richieste di iscrizione, andate a buon fine. Sono stati avviati 51 procedimenti di cancellazione, di cui 16 su richiesta dell'operatore e 35 d'ufficio a seguito di verifiche.

Sono state registrate 602 comunicazioni annuali ed effettuati 18 richiami al fine di perfezionare gli adempimenti amministrativi.

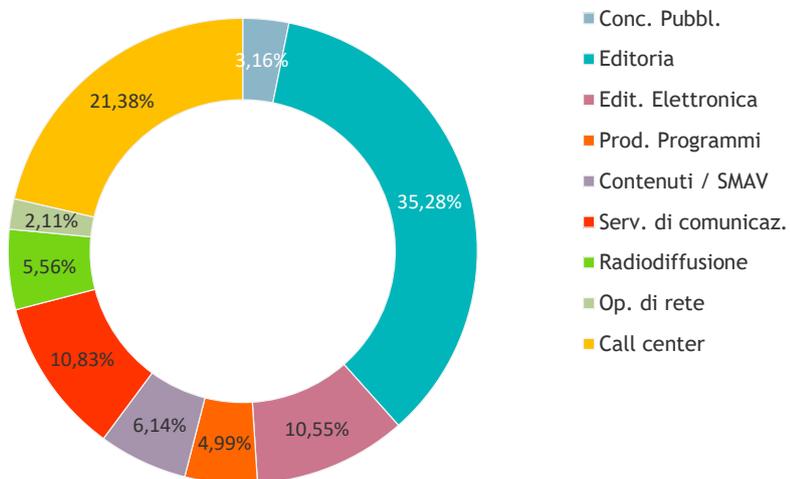
Gli operatori iscritti al ROC – Sezione Piemonte sono 875 al 31/12/2017 e le attività da loro svolte sono così suddivise in Concessionari Pubblicità (33), Editoria (368), Editoria Elettronica (110), Produttori Programmi (52), Fornitori di contenuti e Fornitori di SMAV

---

<sup>18</sup> 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 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".

(64), Servizi di comunicazione (113), Radiodiffusione (58), Operatori di rete (22), Operatori / Soggetti affidatari di call center (223).

**GRAFICO 17 - OPERATORI ISCRITTI AL ROC A 31/12/2017**



Fonte: ROC – Sezione Piemonte



### 3. Aspetti amministrativo – contabili, dematerializzazione e processi di supporto organizzativi

Il forte aumento, in particolare negli ultimi anni, dei carichi di lavoro relativi ad alcune attività svolte dal Comitato ha richiesto un irrobustimento delle funzioni di supporto, indispensabili nel perseguimento degli obiettivi. Si è 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, la regola secondo cui 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 servizio di assistenza telefonica, al piano di comunicazione, lavoriamo ogni giorno per migliorarci e per essere presenti in ogni angolo della nostra regione.

#### 3.1. Dotazione risorse umane

La Struttura Corecom nel 2017 era composta dalle seguenti unità destinate all'espletamento delle attività proprie e di quelle delegate:

- 1 Dirigente Responsabile;
- 11 funzionari di categoria D;
- 8 funzionari di categoria C;
- 2 funzionari di categoria B.

#### 3.2. 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 2017 i processi portati a certificazione dal Corecom sono stati le conciliazioni, le definizioni delle controversie, la procedura d'urgenza.

Nel 2017 sono state registrate 9 non conformità e 2 reclami.

### *La soddisfazione utenti*

La soddisfazione utenti per la delega conciliazioni su un totale di 112 valutazioni espresse nel primo semestre ha registrato la valutazione massima nel 79% dei casi e nel secondo semestre, su 154 valutazioni, nell'85%.

La delega definizioni, su un totale di 78 valutazioni espresse, ha raggiunto una valutazione dell'85% di valutazioni OTTIMO e 14% BUONO.

### *3.3. Dematerializzazione*

Nel 2017 è stato perseguito l'obiettivo Attuazione del nuovo codice dell'amministrazione digitale – Ottimizzazione dell'organizzazione e dei flussi interni/esterni che prevede come risultato concreto la rilevazione dei seguenti indicatori:

- Maggiore uso PEC;
- Maggiore uso dei fascicoli informatici.

Nel 2017 il Corecom ha incrementato l'utilizzo degli indirizzi di posta elettronica certificata che hanno visto un numero totale di e-mail inviate e ricevute pari a 6.874.

**TABELLA 9 NUMERO STORICO DI PEC INVIATE E RICEVUTE**

Denominazione PEC	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
corecom@cert.cr.piemonte.it	2.994	2.775	3.730
roc.corecom@cert.cr.piemonte.it <sup>19</sup>	1.720	1.800	3.035
monitoraggio.corecom@cert.cr.piemonte.it	Non attiva	62	109

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

<sup>19</sup> In anno 2015 e anno 2016, dato stimato

### *3.4. Aspetti amministrativo - contabili*

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%.

**TABELLA 10 - PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE NELL'ANNO 2017**

<b>Cap. 11070 art. 1 Indennità di funzione componenti Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
92.000,00 €	DD/2017/14	Spese per indennità di funzione componenti del Corecom – l.r.1/2001	€ 91.997,00	€ 3,00
<b>Cap. 11071 art. 1 Servizi per l'attuazione del programma di attività del Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 100.000,00			€ 0,00	€ 100.000,00
<b>Cap. 11072 art. 1 Rimborso spese missione componenti Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 25.000,00	DD/2017/15	Rimborso spese missione dei componenti del Corecom	€ 10.000,00	€ 15.000,00
<b>Cap. 13071 art. 1- Spese in economia per beni del Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 5.000,00	DD/2017/34	Spese per il funzionamento del Corecom. Spese varie in economia con cassa economale	€ 1.000,00	€ 4.000,00
<b>Cap. 13072 art. 1- Spese per servizi per il Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 5.000,00	DD/2017/34	Spese per il funzionamento del Corecom. Spese varie in economia con cassa economale	€ 1.000,00	€ 4.000,00
<b>Cap. 13070 art. 1- Spese per l'esercizio delle deleghe dell'AGCOM (l. 249/97, Delibera AGCOM 52-53/99)</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 183.668,46	A04040/125/16	Affidamento alla Soc. Coop. TEA PRODUCTION del servizio triennale 2016/18 di registrazione - monitoraggio H24 dell'emittenza locale E.F. 2017	€ 2.537,69	€ 38.694,70
	A04040/146/16	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. 2017	€ 5.270,40	
	Del. Corecom n. 3 - 2017	Destinazione fondi per risorse umane per l'esercizio delle funzioni delegate	€ 132.769,67	
	Del. Corecom n. 84 - 2017	Destinazione fondi per risorse umane per l'esercizio delle funzioni delegate	€ 4.396,00	

Fonte: Contabilia – Consiglio Regionale del Piemonte

## **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

