



# **RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM PIEMONTE NELL'ANNO 2018**



<b>Premessa</b> .....	<b>5</b>
<b>Funzioni proprie</b> .....	<b>7</b>
Il sistema radiotelevisivo locale piemontese .....	8
Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la par condicio .....	10
L'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale .....	12
La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) .....	13
I programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai.....	15
La tutela dell'ambiente e della salute .....	17
La qualità tecnica del segnale RAI.....	20
Copertura telefonia mobile.....	22
Il Corecom contro ogni forma di discriminazione e per la parità di trattamento.....	22
Le conferenze stampa, i convegni, i seminari .....	25
La comunicazione istituzionale del Corecom.....	29
<b>Funzioni Delegate</b> .....	<b>31</b>
La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale .....	33
La vigilanza sui sondaggi .....	34
L'esercizio del diritto di rettifica.....	36
La gestione delle controversie presso il Corecom .....	36
Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale .....	38
Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale.....	42
Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso .....	44
Piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni – Realizzazione delle udienze in video conferenza (sistema webconference e audio) .....	45
Rapporti con gli operatori telefonici e di pay tv e le associazioni di consumatori .....	46
Assistenza agli utenti: la rete URP e il progetto contact center .....	46
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio dell'emittenza locale. ....	48
Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) .....	50
<b>Aspetti amministrativo – contabili, dematerializzazione e processi di supporto organizzativi</b> .....	<b>51</b>
Dotazione risorse umane .....	51
La certificazione di qualità delle attività del Corecom.....	51
Dematerializzazione .....	52
Aspetti amministrativi .....	52



# 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 predispone 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 2018*.

---

<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.

## Funzioni proprie

Il Corecom Piemonte, nell'ambito delle attività proprie, ha effettuato interventi ad ampio raggio, dando attuazione alla normativa nazionale e regionale che assegna competenze al Corecom nelle 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 realizzato dalla testata giornalistica regionale RAI (legge 28/2000 e s.m.i.);
- attività istruttoria per utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) (legge 28/2000 e s.m.i.);
- attività istruttoria inerente all'accesso ai programmi radiotelevisivi RAI a diffusione regionale da parte di soggetti collettivi *no-profit* (legge 103/1975);
- 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 attribuite dalla legge regionale n. 2/2018 *Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo*;
- attività di vigilanza e controllo dei campi elettromagnetici generati da impianti fissi radioelettrici compatibili con la salute umana (l.r. 1/2001 e l.r. 19/2004);
- attività di ricerca e documentazione nelle materie di competenza (l.r. 1/2001);
- realizzazione di iniziative e pubblicazioni riguardanti le attività di competenza.

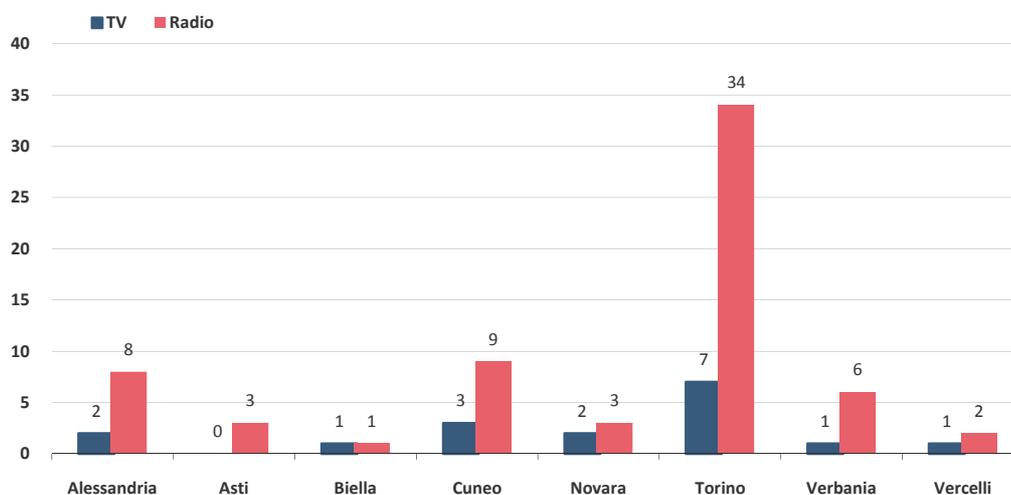
## Il sistema radiotelevisivo locale piemontese

Le TV locali e le radio rappresentano, pur in presenza di una moltiplicazione dei canali prodotti e di tecnologie di veicolazione dei contenuti (Web TV, IP-TV, Web Radio, Banda Larga, Social, solo per citarne alcuni), un segmento importante nel panorama informativo italiano per la garanzia del pluralismo e della diversità di opinione.

Nonostante questo ruolo significativo, la stagnazione economica e le nuove forme di fruizione dei contenuti informativi hanno contribuito a indebolire il sistema costringendo diverse imprese a cessare l'attività per liquidazione volontaria o fallimento. Il crollo della raccolta pubblicitaria, che costituiva circa il 75% delle entrate dei bilanci delle tv locali, e la riduzione dei contributi pubblici erogati dal MISE, hanno contribuito notevolmente al mutamento con conseguenze inevitabili in termini di crisi occupazionale e perdita di posti di lavoro per giornalisti, tecnici e amministrativi.

In questo quadro in continua evoluzione si colloca il sistema radiotelevisivo locale del Piemonte, le cui televisioni e radio nascono fra la metà degli anni '70 e i primissimi anni '80. Secondo i dati che emergono dal ROC - Sezione Piemonte, il sistema è composto da 17 TV locali e 66 radio, così dislocate sul territorio (Grafico 1.1):

GRAFICO 1 - TV E RADIO LOCALI OPERANTI SUL TERRITORIO DEL PIEMONTE



Fonte: ROC – Sezione Piemonte

In Torino e provincia hanno sede legale 7 emittenti televisive e 34 radio. Non vi sono, tuttavia, televisioni che siano riuscite ad ampliarsi sino a raggiungere il livello di diffusione nazionale. Solo 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. Il sistema dei media alessandrino è

caratterizzato dalla 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, la cui sede legale peraltro non è più ubicata in Piemonte. Sono presenti sul territorio 2 TV e 8 radio. In Cuneo e provincia si trovano 3 emittenti televisive e 9 radio. Nel territorio novarese sono presenti 3 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 una radio e 1 televisione comunitaria. Il panorama mediatico piemontese si chiude con il territorio astigiano con 3 emittenti radiofoniche.

Di particolare importanza nel panorama dell'informazione locale è il ruolo svolto dal servizio pubblico regionale della RAI. L'art. 45 del TUSMAR (Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici) elenca le prestazioni che la società concessionaria pubblica è tenuta a erogare sul territorio e che riguardano anche la valorizzazione delle culture e delle diversità regionali e locali. L'art. 46 del TUSMAR stabilisce fra gli obblighi di servizio pubblico in ambito locale la diffusione di informazioni sugli eventi di rilevanza locale al fine di assicurare una partecipazione della popolazione più completa e più informata. I principali programmi televisivi diffusi a livello regionale sono: Buongiorno Regione, TGR Meteo, Il Settimanale.

Dalla ricerca "L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico"<sup>2</sup> condotta dal Servizio Economico-Statistico dell'Agcom e pubblicata nel giugno 2017, emerge che gli spettatori, quando ricercano informazioni sulla realtà della comunità locale cui appartengono, attribuiscono al servizio pubblico offerto dalla Rai e in particolare alla testata giornalistica regionale un ruolo rilevante per l'informazione. Dall'analisi dei dati nazionali emerge infatti che questa rappresenta la prima fonte informativa - tra emittenti televisive locali, emittenti radio locali, quotidiani locali e Internet - in tutte le regioni italiane ad eccezione di Piemonte, Liguria, Toscana, Molise e Sardegna, dove risulta essere la seconda fonte.

Inoltre, la sede piemontese ha dimostrato di essere negli anni un'eccellenza nazionale se si guarda ai diversi e molteplici programmi ideati, realizzati presso il centro di produzione di via Verdi e poi veicolati a livello nazionale.

---

<sup>2</sup> L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico, Servizio Economico-Statistico dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, mese di giugno Anno 2017.

## **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>3</sup>, sia di programmi di comunicazione politica<sup>4</sup>.

Il quadro normativo di riferimento si compone della legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003<sup>5</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.

Con decreto del Presidente della Repubblica n. 209 del 28 dicembre 2017, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 302 del 29 dicembre 2017, sono stati convocati i comizi per le elezioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica per il giorno domenica 4 marzo 2018. A far data del 3 gennaio 2018, pertanto, si è entrati nel periodo di par condicio.

---

<sup>3</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>4</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>5</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).

Nelle 4.815 sezioni per gli otto collegi uninominali del Senato ha votato il 75,09% degli elettori. Il risultato ha assegnato alla coalizione di centrodestra il 40,97%; il partito con il maggior numero di consensi è stato quello di Cinque Stelle con il 26,25%, mentre il Pd ha ottenuto il 20,89%.

Per quanto riguarda le due circoscrizioni della Camera, nel Piemonte 1 – Torino e provincia - hanno votato 1.275,447 pari al 75,55% del corpo elettorale. Il centrodestra ha ottenuto il 35,46%, il movimento Cinque Stelle il 28,54 %, il PD il 22,44%). Nel Piemonte 2, ovvero tutte le altre province, hanno votato 1.172.410 pari al 74,77%. Il centro destra ha ottenuto il 46,5% dei consensi, Cinque stelle il 24,27% e il Pd il 18,3%.

Le elezioni amministrative 2018 si sono tenute il 10 giugno e hanno coinvolto 63 comuni della regione Piemonte.

I comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti sono stati soltanto due per i quali è stato necessario tornare a votare il 24 giugno per il turno di ballottaggio; mentre tutti gli altri (61) erano comuni con popolazione ≤15.000 abitanti.

Sono state le prime elezioni per Alluvioni Piovera (AL), Alto Sermenza (VC), Cassano Spinola (AL) e Cellio con Breia (VC), i quattro nuovi comuni istituiti nel 2018 nel Piemonte.

Al fine di espletare con efficacia il potere di vigilanza spettante, il Corecom ha richiesto alle tv locali piemontesi copia dei palinsesti riferiti al periodo di *par condicio* della campagna per le elezioni politiche (3 gennaio 2018 – 4 marzo 2018), con particolare riguardo ai programmi di informazione e di comunicazione politica. Inoltre, è stata richiesta l'indicazione dei notiziari quotidiani trasmessi in diretta, differita, replica e dei programmi in cui, a qualsiasi titolo, era prevista la partecipazione di soggetti politici appartenenti ai diversi schieramenti (partiti, movimenti).

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

In tale ambito si evidenzia che le regole relative alla *par condicio* impongono condizioni particolari anche con riferimento al tema dei sondaggi.

Per quanto concerne i sondaggi politico-elettorali la materia trova compiuta disciplina nel combinato disposto degli articoli 8 e 10 della legge 28/2000, nel regolamento Agcom Allegato A alla delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010, nell'art. 25 della Delibera Agcom n. 1/18/CONS *Disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative alle campagne per le elezioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica fissate per il 4 marzo 2018*, nonché nelle *Linee Guida Agcom, relative alla par condicio*.

In particolare, si rileva che, secondo la disciplina normativa sopra evidenziata, la pubblicazione e la diffusione, totale o parziale, dei sondaggi politici ed elettorali su

edizioni cartacee o elettroniche di quotidiani o periodici, può avvenire unicamente se accompagnata da una nota, riportante specifiche informazioni.

Inoltre, l'art. 7 del Regolamento Agcom allegato alla delibera 256/10/CSP dispone che: "Nei quindici giorni precedenti la data delle votazioni e fino alla chiusura delle operazioni di voto è vietato rendere pubblici o comunque diffondere i risultati, anche parziali, di sondaggi sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori, anche se tali sondaggi sono stati realizzati in periodo antecedente a quello del divieto".

Nel corso del 2018 sono pervenute tre segnalazioni concernenti asserite violazioni della normativa sopra esposta, che hanno determinato l'avvio dei relativi procedimenti istruttori da parte degli uffici.

Si è provveduto pertanto a richiedere alle testate giornalistiche interessate riscontri con riferimento alle circostanze oggetto di denuncia.

In esito alle stesse, tutto il materiale acquisito è stato inviato all'Agcom, la quale, preso atto della documentazione trasmessa dal Corecom Piemonte, ha emesso due provvedimenti di archiviazione nonché un ordine, nei confronti di una testata giornalistica, di pubblicazione della nota informativa del sondaggio oggetto di contestazione.

### **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 Corecom, procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della violazione o alla denuncia.

Nel corso del 2018 sono pervenuti al Corecom Piemonte due esposti afferenti ad asserite violazioni della normativa in materia di comunicazione istituzionale poste in essere, in un caso, da parte di un comune della Provincia di Torino e, nell'altro, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, esposti che sono stati oggetto di istruttoria a cura degli uffici. Mentre nel primo caso si è dato luogo ad un provvedimento di archiviazione, in quanto la fattispecie segnalata esulava dalle competenze conferite a questo ufficio ex art. 9 della L. 28/2000, nell'altro caso si è provveduto invece a richiedere all'Amministrazione riscontri con riferimento alle circostanze oggetto di denuncia.

Il materiale acquisito è stato inviato all'Agcom per i conseguenti provvedimenti di competenza.

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

Ai sensi dell'art 4<sup>6</sup>, comma 5 della legge 28/2000 alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, secondo le modalità stabilite dall'Agcom, viene riconosciuto un rimborso da parte dello Stato. Il Ministero per lo sviluppo economico di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, con decreto 24 aprile 2018<sup>6</sup>, ha definito lo stanziamento destinato a rimborsare le emittenti che hanno trasmesso MAG nelle campagne elettorali e referendarie per l'anno 2018 in € 1.409.014,00 (dato su base nazionale).

---

<sup>6</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 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."

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 2018 sono state emanate da Agcom, con le delibere n. 1/18/CONS del 10/01/2018 pubblicata sulla GU n. 8 dell'11/1/2008, e n. 205/18/CONS del 24/4/2018, pubblicata sulla GU n. 101 del 3/5/2018, 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 le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica fissate per il giorno 4 marzo 2018;
- alle campagne per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli Comunali, nonché dei consigli circoscrizionali, fissate per il giorno 10 giugno 2018.

Per le elezioni politiche indette il 4 marzo 2018, quindici emittenti radiofoniche e dieci emittenti televisive, hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG; mentre dodici soggetti politici in competizione hanno fatto richiesta <sup>7</sup>.

Per le elezioni amministrative indette per il giorno 11 giugno 2018 non è stata comunicata la disponibilità alla messa in onda dei MAG da parte delle emittenti radiofoniche e televisive e non è pervenuta alcuna richiesta da parte dei soggetti politici in competizione.

Il riparto di risorse da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per le Comunicazioni ha destinato al Piemonte la somma di € 100.029,00 (€ 33.343,00 destinati alle radio e € 66.686,00 alle televisioni). Per ogni spot televisivo e radiofonico, ad esaurimento fondi messi a disposizione, sono stati riconosciuti rispettivamente € 28,91 e € 10,68.

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. 1/18/CONS del 10/01/2018 e n. 205/18/CONS del 24/4/2018 volte a fissare il numero complessivo dei MAG da ripartire tra i soggetti politici richiedenti in relazione alle risorse disponibili.

Alla luce di quanto sopra espresso, nell'anno 2018 il Corecom ha ripartito gli importi spettanti in € 33.343,00 alle radio e in € 66.686,00 alle televisioni che hanno deciso di aderire alla messa in onda dei MAG, in occasione della sola competizione elettorale relativa alla campagna per le elezioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica fissata per il giorno 4 marzo.

---

<sup>7</sup> DM 24 aprile 2018 - Rimborso 2018 alle emittenti televisive e radiofoniche locali per la trasmissione di messaggi autogestiti nelle campagne elettorali o referendarie (GU Serie Generale n. 135 del 13-6-2018)

I MAG complessivamente mandati in onda da parte delle emittenti radiofoniche sono stati n. 2968 ammissibili e rimborsabili n. 2882 e da parte delle emittenti televisive n. 2120 interamente ammissibili e rimborsabili.

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

I programmi per l'accesso sono arrivati al loro quarto 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 2018, 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 2018 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. 1-2018 del 22 gennaio è stato deliberato l'Avviso relativo al primo trimestre 2018 la cui scadenza di inoltro era stata fissata per il 28 febbraio. Hanno partecipato n. 9 soggetti beneficiari, tutti per l'accesso televisivo.

Per quanto riguarda il secondo trimestre, il Comitato ha approvato l'Avviso con atto n. 11-2018 del 24 aprile, la cui scadenza era fissata per il 31 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 21 settembre, è stato approvato con deliberazione n. 29-2018 del 19 luglio. I soggetti partecipanti sono stati 18, inseriti tutti nella graduatoria per l'accesso televisivo.

Nel 2018 è stato approvato con delibera n. 55-2018 del 26 ottobre anche l'Avviso per il quarto trimestre 2018 (scadenza 30 novembre) a cui hanno aderito 8 soggetti, di cui 7 idonei ad essere inseriti nella graduatoria delle trasmissioni televisive e 1 in quella delle radiofoniche.

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.

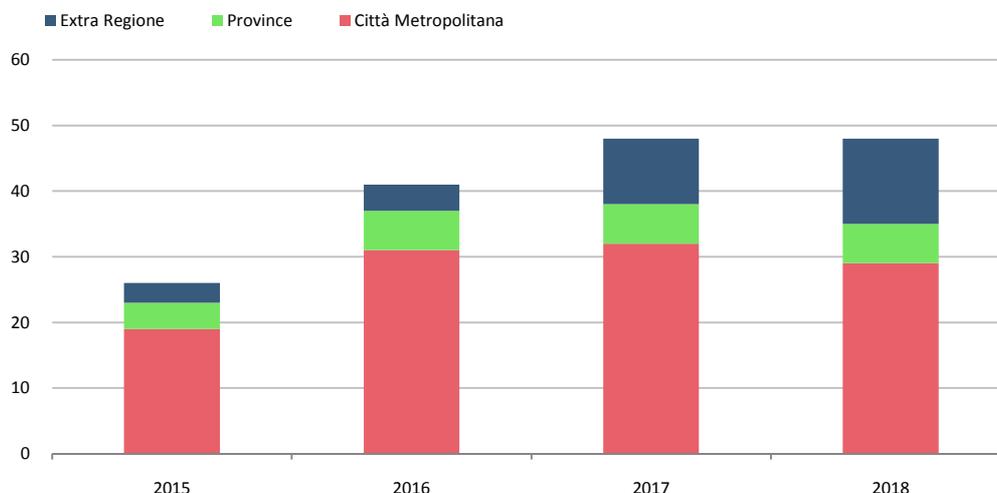
Nel secondo trimestre 2018 il Comitato ha consentito agli Organismi di garanzia del Consiglio regionale, Difensore Civico, Garante delle persone private della libertà personale, Garante per l'Infanzia e Garante per i Diritti degli Animali, di utilizzare lo spazio annuale per comunicare ai telespettatori piemontesi in cosa consiste la loro attività.

Nel 2018 il numero totale delle richieste è stato di 48, di cui 35 provenienti da soggetti piemontesi e, 13 da associazioni con sede legale nazionale in altre regioni (Lazio e Lombardia), un numero più alto rispetto all'anno precedente.

Fra i soggetti che hanno aderito ai programmi per l'accesso radiotelevisivo si sottolinea una decisa ascesa delle associazioni di promozione sociale e un lieve incremento dei gruppi di rilevante interesse sociale. Si rileva un calo delle associazioni nazionali del movimento cooperativo, degli enti e associazioni politico e culturali, nonché anche delle richieste delle 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 E AREA DI PROVENIENZA**



Fonte: Archivio Corecom Piemonte

## 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 e s.m.i.<sup>8</sup>, istitutiva del Corecom Piemonte, nonché l'art. 10 della l.r. 19/2004<sup>9</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

<sup>8</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>9</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.

procede a richiedere al Comitato regionale di indirizzo (ex l.r. 44/2000<sup>10</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 2018 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 6 siti, indicati con la colorazione rossa del valore di attenzione.

---

<sup>10</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 2018. 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.
Monterosso Grana	Santa Croce	17/113	15/01/18	-	0,97
La Morra	Rocca Croera	17/133	22/10/17	5,54	-
Mondovì	P.zza IV Novembre	17/134	11/12/17	1,87	-
Colleretto Castelnuovo	S.ta Elisabetta	18/001	11/06/18	<b>7,15</b>	-
Alba	Serra - Bricco Capre	18/015	09/02/18	-	4,56
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/022	13/03/18	<b>8,15</b>	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/023	13/03/18	<b>8,35</b>	-
Paesana	Castello	18/033	09/04/18	4,55	-
Alpignano	Via Philips	18/051	08/06/18	0,50	-
Loazzolo	Cascina Langa	18/056	05/06/18	<b>8,43</b>	-
Rodello	Via San Rocco	18/065	28/06/18	5,50	7,95
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/067	05/07/18	<b>7,43</b>	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/068	05/07/18	<b>7,34</b>	-
Bagnolo Piemonte	Ortiolo	18/069	06/07/18	-	18,29
Villar San Costanzo	Rivoira Superiore	18/078	16/07/18	3,24	-
Colleretto Castelnuovo	S.ta Elisabetta	18/079	06/11/18	<b>7,45</b>	-
Guarene	Via San Sebastiano	18/083	26/07/18	4,01	-
Busca	Eremo di Belmonte	18/089	10/08/18	4,50	-
Frabosa Soprana	Monte Moro	18/092	11/09/18	4,41	4,72
Frabosa Sottana	Malanotte	18/092	11/09/18	1,13	11,60
Villanova Mondovì	Monte Calvario	18/095	24/09/18	3,11	-
Robilante	Tetti Rescasso	18/105	05/10/18	-	2,40
La Morra	Rocca Croera	18/109	04/10/18	5,64	-
Corio	Case Valser	18/123	16/10/18	3,13	5,95
Rodello	Via San Rocco	18/126	12/11/18	5,50	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/136	03/12/18	<b>7,77</b>	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/137	04/12/18	<b>7,41</b>	-

Fonte: Comunicazioni ARPA a Corecom Piemonte

## La qualità tecnica del segnale RAI

Il Corecom Piemonte, da sei 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 volto ad 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).

L'ultima indagine segue la prima avviata nel 2013 mediante l'invio di un questionario alle Comunità montane e collinari e la seconda, del 2015 che ha coinvolto tutti i Comuni del Piemonte.

Nel 2018 è stato richiesto, ai 1.181 comuni piemontesi, attraverso un questionario articolato su risposte aperte in cui era possibile effettuare segnalazioni varie, anche sullo stato degli impianti, di indicare una stima della copertura del segnale Rai regionale.

Anche attraverso la registrazione sistematica delle segnalazioni di cittadini ed istituzioni è stata raccolta, a livello regionale, la partecipazione di 423 comuni in rappresentanza di 1.157.237 abitanti.

Nei comuni che hanno aderito all'indagine circa il 13% della popolazione rappresentata non è raggiunta dal segnale regionale.

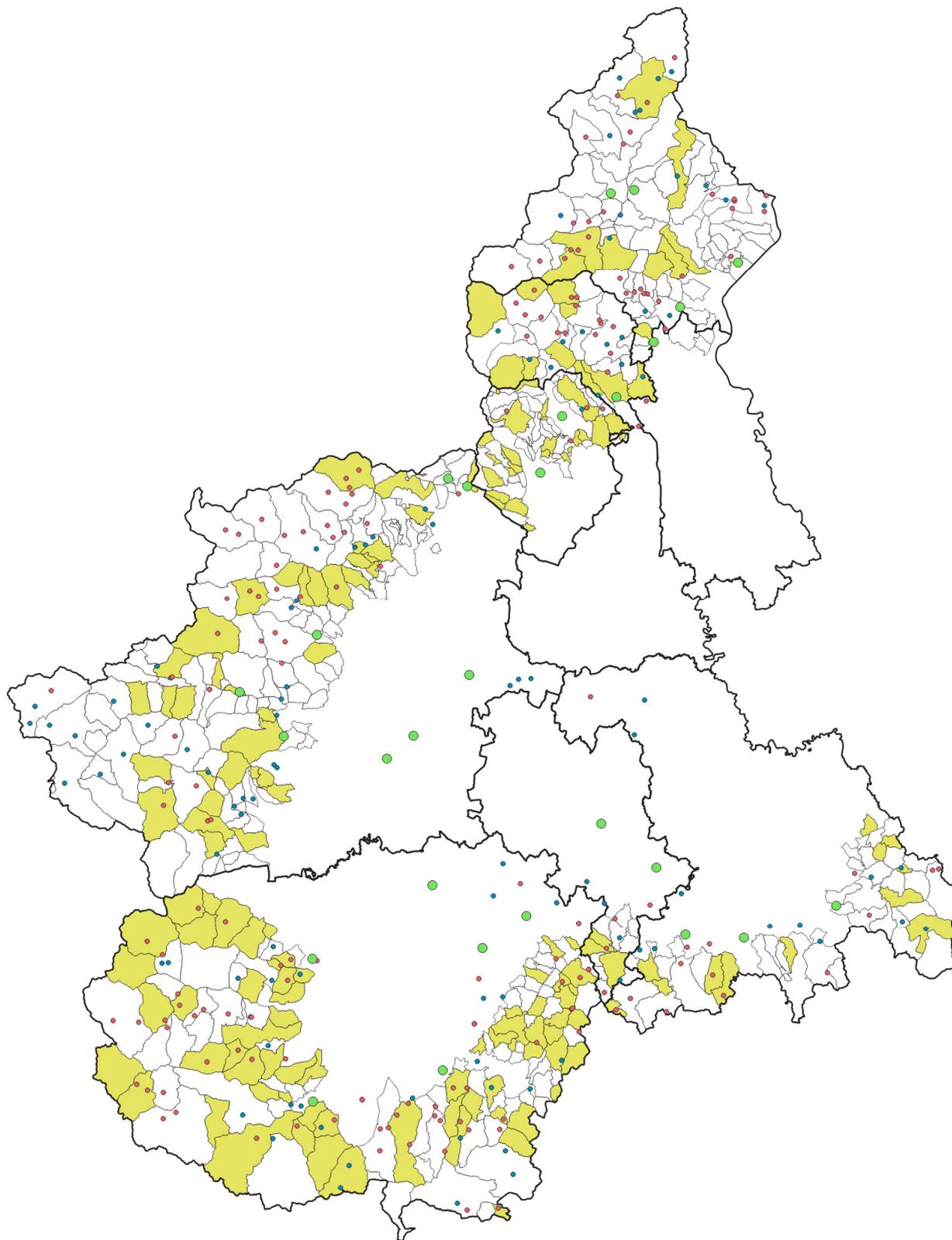
Gli impianti di diffusione del segnale gestiti dalla RAI in Piemonte che diffondono l'offerta completa (comprensiva dei canali tematici e dell'alta definizione) sono 28. Altri 110 impianti, sempre gestiti dalla RAI, diffondono il segnale regionale.

Gli impianti gestiti da Comuni ed Unioni di Comuni dedicati esclusivamente alla diffusione del segnale regionale, risultano 159.

L'obiettivo finale è quello di fornire una mappatura pubblica delle zone di copertura del segnale e degli impianti proponendo unitamente alla Regione agli Enti Locali e alla RAI un piano di interventi volto ad ampliare la copertura del segnale.

Inoltre, è stato organizzato un incontro sul territorio del quadrante nord-est, a Borgosesia, che ha visto la partecipazione di vari Amministratori che hanno dato vita ad un confronto costruttivo tra Istituzioni e RAI.

GRAFICO 3 – COMUNI MONTANI CON DIFFICOLTÀ DI RICEZIONE DEL SEGNALE REGIONALE ED IMPIANTI DI DIFFUSIONE



Fonte AGCOM Catasto delle Frequenze – Archivi Corecom

## **Copertura telefonia mobile**

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

Nel mese di giugno è stata inviata una richiesta all'Agcom, a seguito del ricevimento di comunicazioni di alcuni comuni piemontesi, tra cui il comune di Sommariva Bosco e di Condove, affinché venga adottata una linea comune per risolvere il problema della carenza di segnale.

## **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 di tale 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 2018 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).

Nel 2018 il Corecom:

- ha monitorato i contenuti discriminatori e di parità di trattamento nell'ambito della programmazione televisiva locale e nella comunicazione commerciale;
- ha riservato uno spazio dedicato alla sensibilizzazione sulla materia e alla promozione d'iniziativa d'informazione che è stato pubblicato sulle pagine dei giornali locali che fanno parte della Federazione italiana piccoli editori di giornali (Fipeg);
- il 22 dicembre 2018, nell'ambito dei programmi per l'accesso radiotelevisivo, ha concesso lo spazio affinché fosse mandata in onda la trasmissione Piemonte contro le discriminazioni, che ha visto la partecipazione dell'Assessora alle Politiche giovanili, diritto allo studio universitario, cooperazione decentrata internazionale, pari opportunità, diritti civili, immigrazione della Regione Piemonte e del Presidente del Comitato;
- ha attivato l'indirizzo di posta elettronica [nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it](mailto:nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it) dedicato all'accoglimento di segnalazioni di comportamenti antidiscriminatori da parte di enti pubblici e privati;
- il 10 dicembre 2018, Giornata mondiale dei Diritti Umani, ha partecipato alla conferenza stampa, presieduta dall'Assessora alle Politiche giovanili, Diritto allo studio universitario, cooperazione decentrata internazionale, pari opportunità, diritti civili, immigrazione della Regione Piemonte, nella quale è stata sancita di la collaborazione tra gli organi regionali di Garanzia e Parità e la Rete contro le discriminazioni.

## Le conferenze stampa, i convegni, i seminari

Il Corecom Piemonte ha organizzato undici iniziative, di cui quattro conferenze stampa - due sul territorio delle province di Novara e Asti -, un Coordinamento nazionale, due corsi ciascuno di due giornate, un convegno e tre eventi.

- 14 marzo 2018, Torino, Consiglio Regionale del Piemonte, *Consiglio e Giunta regionale del Piemonte: un modello di collaborazione al servizio dei cittadini. Sottoscrizione Protocollo d'Intesa tra Consiglio e Giunta regionale del Piemonte per la gestione integrata di servizi al cittadino a cui è seguita la conferenza stampa Corecom: crescita e sfide in un mondo in rapida evoluzione*;
- 19 marzo 2018, Novara, Sala del Consiglio Provinciale, conferenza stampa *Il Corecom al servizio del territorio*;
- 19-20 marzo 2018, Torino - Palazzo Lascaris, corso *Sperimentazione piattaforma ConciliaWeb*;
- 11 maggio 2018 Torino, XXXI edizione del Salone Internazionale del libro, evento *Quando le parole fanno male. il Corecom Piemonte contro il cyberbullismo*;
- 11 maggio 2018 Torino, sede del Consiglio regionale, Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom;
- 14 maggio 2018 Torino, XXXI edizione del Salone Internazionale del libro, convegno *Disinformazione: è facile dominare chi non crede in niente* -valido come credito per i giornalisti;
- 5 maggio 2018 Avigliana (To), evento con i Consigli comunali di Ragazzi durante il quinto raduno regionale, #Nonbastavolerelapace;
- 30 maggio - 6 giugno 2018, Torino - Fondazione dell'Avvocatura torinese "Fulvio Croce", corso *La gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* (con attribuzione crediti formativi per gli avvocati);
- 19 luglio 2018, Torino -Palazzo Lascaris, , conferenza stampa *ConciliaWeb La piattaforma online per le conciliazioni telefoniche*;
- 26 novembre 2018 - Asti, Sala Giunta della Provincia, conferenza stampa *Il Corecom al servizio del territorio*;
- 29 novembre 2018 - Borgosesia (Vc), Sala Conferenze Lingottino, evento *Segnale RAI: segnali di speranza?*;

**Incontri con i Consigli comunali dei ragazzi, Consiglio Regionale del Piemonte, Consiglio e Giunta regionale del Piemonte: un modello di collaborazione al servizio dei cittadini. Sottoscrizione Protocollo d'Intesa tra Consiglio e Giunta regionale del Piemonte per la gestione integrata di servizi al cittadino Conferenza stampa Corecom: crescita e sfide in un mondo in rapida evoluzione**

Il 14 marzo, precedentemente allo svolgimento della conferenza stampa dal titolo *Corecom: crescita e sfide in un mondo in rapida evoluzione*, si è proceduto alla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa tra Consiglio e Giunta regionale del Piemonte per la gestione integrata di servizi al cittadino, firmato dal presidente del Consiglio regionale del Piemonte e l'Assessora alle Politiche giovanili, diritto allo studio

universitario, cooperazione decentrata internazionale, pari opportunità, diritti civili, immigrazione per la Regione Piemonte, il Corecom che ha promosso l'utilizzo dei servizi al cittadino presso le URP di ciascuna Provincia.

La finalità di questa collaborazione è volta all'applicazione degli strumenti e delle soluzioni organizzative più idonee a garantire la diffusione, sul territorio regionale, del servizio di conciliazione.

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

Anche nel 2018, il Comitato si è recato nel territorio per descrivere i servizi che il Corecom Piemonte fornisce a garanzia del cittadino. L'obiettivo è creare sinergie con le Istituzioni presenti sul territorio per garantire maggior fruibilità dei servizi.

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* e il ConciliaWeb, 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. Inoltre, è stata dedicata particolare attenzione ai temi che riguardano la tutela dei minori tra cui il cyberbullismo.

Durante il 2018 il Comitato si è recato nelle province di:

- Novara, 19 marzo;
- Asti, 26 novembre.

#### **Corso sperimentazione piattaforma ConciliaWeb**

Il 19 e 20 marzo si è tenuta a Torino la sperimentazione della piattaforma informatica Conciliaweb alla presenza dei rappresentanti dell'Agcom e dei Corecom italiani.

#### **Quinto raduno regionale dei Consigli comunali di Ragazzi - Avigliana (To) - #Nonbastavolerelapace**

Il 5 maggio si sono ritrovati ad Avigliana i Consigli comunali dei ragazzi (Ccr) di 59 comuni del Piemonte per il loro quinto raduno regionale. Il tema della giornata è stato #Nonbastavolerelapace.

All'iniziativa, realizzata dall'Assemblea legislativa piemontese, ha partecipato anche il Corecom Piemonte. I rappresentanti del Comitato hanno illustrato ai giovani e agli educatori le modalità e gli accorgimenti per utilizzare lo smartphone e la navigazione su Internet in maniera sicura mettendoli in guardia sui danni che il cyberbullismo può causare.

I Ccr che hanno aderito all'iniziativa sono:

- Alessandria: Balzola, Cartosio, Conzano, Giarole, Mirabello Monferrato, Occimiano, Pozzolo Formigaro, Terruggia, Villanova Monferrato;
- Asti: Cellarengo, Mombercelli, Monale, Monastero Bormida, Montegrosso d'Asti, Nizza Monferrato, Unione dei Comuni Alto Astigiano;
- Biella: Lessona, Ronco Biellese;
- Cuneo: Corneliano d'Alba, Dronero-Roccabruna-Villar San Costanzo, Grinzane Cavour, Monticello d'Alba, Rifreddo, Saluzzo, Vicoforte, Villanova Mondovì;
- Novara: Armeno, Castelletto sopra Ticino, Gozzano, Omegna, Orta San Giulio;
- Torino: Avigliana, Banchette, Bricherasio, Bruino, Brusasco, Brusasco Cirié, Candiolo, Casalborgone, Cavagnolo, Foglizzo, Ivrea, Mattie, Montanaro, Nichelino, Pino Torinese, Rondissone, Rubiana, Rueglio, San Giusto Canavese, San Mauro Torinese, San Raffaele Cimena, San Sebastiano da Po, San Secondo di Pinerolo, Sciolze, Venaria Reale, Verrua Savoia;
- VCO: Baveno, Varzo.

#### **XXXI edizione del Salone Internazionale del libro, evento *Quando le parole fanno male. Il Corecom Piemonte contro il cyberbullismo***

L'evento, svoltosi l'11 maggio 2018 nello spazio Arena Piemonte, è stata l'occasione per fare il punto sulla recente legge sul cyberbullismo approvata in Consiglio e su cosa le istituzioni possono fare per prevenire questo grave fenomeno.

All'incontro, moderato dal presidente del Corecom Piemonte, sono intervenuti un rappresentante dell'Autorità, il coordinatore nazionale dei Corecom, la senatrice prima firmataria della legge nazionale, il presidente del Consiglio regionale, il consigliere segretario delegato alla Consulta Giovani, il vicequestore aggiunto della Polizia Postale e delle Comunicazioni.

I relatori hanno analizzato un fenomeno che sta assumendo dimensioni preoccupanti. Tra il pubblico studentesse e studenti delle scuole piemontesi.

#### **Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom**

L'11 maggio è stato convocato a Torino, presso la sede del Consiglio regionale, il Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Corecom.

#### **XXXI edizione del Salone Internazionale del libro, convegno *Disinformazione: è facile dominare chi non crede in niente***

Il 14 maggio 2018 Torino, nell'ambito della XXXI edizione del Salone Internazionale del libro, si è svolto il convegno *Disinformazione: è facile dominare chi non crede in niente*. Il tema trattato, di grande attualità, ha toccato il tema del diventare vittime della disinformazione nella giungla di Internet, in cui milioni di notizie si accavallano e si susseguono quotidianamente senza sosta.

Tutti gli intervenuti, a vario titolo, hanno sottolineato il ruolo del giornalismo professionale, dal momento che quando l'informazione è in grado di essere autorevole, i

tentativi di disinformare hanno meno effetto. Contro le fake news sono fondamentali la qualità dell'informazione e la serietà professionale.

#### **Corso La gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**

In collaborazione con il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino, si è tenuto, presso la Fondazione dell'Avvocatura torinese "Fulvio Croce", il corso valido ai fini dei crediti formativi professionali per gli avvocati. L'evento formativo dal titolo *La gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica* è stato suddiviso in due giornate: il 30 maggio e il 6 giugno 2018. Nella prima sessione è stata trattata la materia relativa alle conciliazioni, mentre durante la seconda giornata si è analizzato l'argomento delle definizioni delle controversie.

#### **Conferenza stampa La piattaforma online per le conciliazioni telefoniche**

Il 19 luglio è stata presentata a Palazzo Lascaris la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure ConciliaWeb, entrata in funzione il 23 luglio contestualmente all'entrata in vigore del nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibere AGCOM 203/18/CONS e 296/18/CONS). Tale cambiamento ha portato una rivoluzione nel mondo del contenzioso, ma nello stesso tempo ha permesso di conformare il metodo di gestione delle pratiche in tutte le regioni italiane.

#### **Evento Segnale RAI: segnali di speranza?**

Il Consiglio regionale e il Corecom Piemonte hanno organizzato tre convegni dal titolo *Segnale RAI: segnali di speranza?*. Il primo, relativo al quadrante nord-est, si è tenuto il 29 novembre 2018 a Borgosesia (VC).

La tematica della mancanza del segnale RAI è molto sentita dalla cittadinanza e dalle amministrazioni. Il territorio piemontese, a causa della sua conformazione orografica, si trova a dover risolvere maggiori difficoltà ad ottenere una copertura omogenea. Dall'ultima indagine effettuata dal Corecom, risulta, infatti, che circa il 14% non riceve il segnale Rai regionale.

Il Corecom è particolarmente sensibile all'argomento della qualità del segnale televisivo in quanto è strettamente collegata con il diritto all'informazione.

### **Incontri con i Consigli comunali dei ragazzi**

I componenti del Comitato si sono recati presso le sedi dei CCR che ne hanno fatto richiesta per trattare i temi riguardanti le problematiche sui minori, con particolare riferimento al cyberbullismo. Nello specifico sono intervenuti presso gli istituti scolastici di:

- 23 aprile 2018 - Monticello d'Alba (CN)
- 26 aprile 2018 – Cellarengo (At)
- 24 ottobre 2018 - Villanova Mondovì (CN)
- 14 novembre 2018 – Ronco Biellese (BI)

### **Le ricerche e le pubblicazioni**

Nel 2018 sono state curate le seguenti pubblicazioni:

- Documentazione per il corso *Sperimentazione piattaforma ConciliaWeb* tenutosi il 19 e 20/3/2018;
- Documentazione per l'evento formativo dedicato all'Ordine degli Avvocati *La gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* tenutosi il 30/5 e il 6/6/2018.

### **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.

In particolare, si è ritenuto opportuno creare un'adeguata comunicazione sui servizi di conciliazione e definizione tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche anche a causa dell'entrata in funzione della nuova piattaforma *ConciliaWeb*. È stato inoltre dedicato spazio alle altre iniziative intraprese (conferenze stampa sul territorio, programmi dell'accesso, dibattiti su cyberbullismo, tutela dei minori in materia di programmazione radio- tv e social, segnale RAI).

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'hashtag#Corecom. Il canale privilegiato per il Corecom è Twitter@crpiemonte, che registra più di 19 mila follower.

Dato l'ottimo risultato in termini di risposta ottenuto in precedenza, il Comitato ha ritenuto rilevante incrementare ulteriormente l'informazione indirizzata al mercato del lavoro 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 webtv, 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 YouCrip, il canale Youtube del Consiglio regionale. In proposito, sono state attuate specifiche campagne informative.

Anche all'interno della pagina istituzionale Facebook del Consiglio @crpiemonte confluiscono le notizie relative al Corecom in modo da interagire costantemente con chi è interessato alle attività di tale organismo.

Un risultato che il Corecom ha raggiunto nel 2018 è stato diffondere capillarmente la conoscenza delle iniziative e dei servizi di maggiore impatto sociale del Corecom sul territorio. A tal fine è stata avviata 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 marzo sulla tutela degli utenti contro i disservizi elettronici e sui minori; l'altra a novembre sulla nuova piattaforma ConciliaWeb e sull'antidiscriminazione.

È stata costantemente aggiornata la home page del sotto-dominio [www.corecom.cr.piemonte.it](http://www.corecom.cr.piemonte.it) che ha avuto un totale di circa 87.500 visualizzazioni.

## **Funzioni Delegate**

Questa seconda parte della Relazione riporta l'attività, svolta nel corso del 2018, in ordine all'esercizio delle funzioni delegate previste dall'art. 5 della Convenzione approvata dall'UdP con delibera n. 268 del 28 dicembre 2017 e stipulata tra Agcom e Consiglio regionale del Piemonte, in attuazione dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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 Corecom esercita le seguenti funzioni delegate conferite dall'AGCOM:

- 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 utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e assunzione dei provvedimenti temporanei ai sensi del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, adottato con delibera n. 203/18/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 ai sensi della delibera 203/18/CONS, ad esclusione di quelle concernenti operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea;
- 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.

## **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 sei 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 2018 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. Va in questa direzione la partecipazione del Corecom all'attività di *Tuttinrete*.

*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.

Il 28 novembre 2018 è stato firmato il Protocollo d'Intesa a cui il Corecom ha aderito con delibera 85/2017.

Il Corecom, in sinergia con il Consiglio regionale, ha approfondito l'argomento delle nuove tecnologie utilizzate dai giovani. Durante il quinto raduno dei Consigli Comunali

## **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 2018 alla vigilanza sui sondaggi pubblicati sulle testate giornalistiche di quotidiani e periodici a tiratura locale. Il monitoraggio è stato eseguito nel periodo che va da giovedì 9 a domenica 19 agosto 2018, 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 215 testate che interessano la realtà locale o regionale e 2 nazionali con edizioni provinciali (La Stampa - sezioni delle provinciali di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbanò Cusio Ossola, Torino e Vercelli -, La Repubblica - Cronaca di Torino).

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, non è stata riscontrata alcuna diffusione o pubblicazione di sondaggi in violazione della normativa di settore.

TABELLA 2 ELENCO TESTATE GIORNALISTICHE SOTTOPOSTE A MONITORAGGIO SUI SONDAGGI

Provincia	Testate Giornalistiche
<b>Alessandria</b>	Alessandria Sport, Corriere del Sabato, Corriere di Alessandria, di Alessandria Magazine, Gazzetta di Novi, Il Carroccio, Il Giorno, Il Monferrato, Il Nostro Giornale, Il Novese, Il Piccolo, Il Popolo, Il Popolo di Novi, La Gazzetta del Monferrato, La Societa, La Vita Casalese, La Voce alessandrina, L'Ancora, L'Aratro, L'Avvenire di Novi, L'Osservatore, Martin Malalingua, Messaggero di Novi, Novi Sport, Omnibus, Panorama di Novi, Panorama di Tortona, Settegiorni a Tortona, Ultimora, Zapping, Zapping News
<b>Asti</b>	Il Corriere Astigiano, Gazzetta d'Asti, La Nuova Provincia di Asti
<b>Biella</b>	Biella Cattolica, Eco di Biella, Gazzetta Biellese, Gazzetta di Biella, Il Biellese, Il Popolo biellese, La Nuova Provincia di Biella, La Tribuna biellese, L'Eco del Mucrone, L'Eco dell'Industria
<b>Cuneo</b>	Bra Oggi, Consigliatore, Corriere di Saluzzo, Corriere di Savigliano e dintorni, Corriere Pinerolese, CuneoSette, Diakonia, Gazzetta d'Alba, Gazzetta della Divisione di Cuneo, Gazzetta delle Quattro province unite, Gazzetta di Mondovì, Gioventu' Evangelica, Idea, Idea Sport, 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 di Fossano, Il Corriere Fossanese, Il Fossanese, Il Maira, Il Nuovo Braidese, Il Popolare, Il Popolo di Fossano, Il Popolo Fossanese, Il Progresso, Il Quotidiano, Il Saviglianese, Il Vasco, Il Villafallettese, La Bisalta, La Domenica, La Fedeltà, La Fratellanza, La Gazzetta delle Alpi, La Gazzetta di Cuneo, La Gazzetta di Fossano, La Gazzetta di Saluzzo, La Guida, La Lanterna Pinerolese, La Liberta', La Piazza Grande, La Provincia Grande, La Sentinella delle Alpi, La Sentinella d'Italia, La specola delle Alpi, La Stella, La Voce, L'amico dei fanciulli, L'Eco della Zizzola, L'Eco delle Alpi Cozie, L'Eco delle Province, L'Unione Monregalese, Provincia Granda, Provincia Oggi, Sale e Luce, Saluzzo Oggi
<b>Novara</b>	Corriere di Novara, L'Azione, Novara Oggi, Tribuna Novarese
<b>Torino</b>	Apollon, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Farmitalia, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Fiat Ferriere, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Fiat Lingotto, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Fiat-Sima, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Grandi Motori, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Lancia, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. lavoratori chimici, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Materferro, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Michelin, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Olivetti, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. RIV, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. RIV, Villar, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: [s. n.] Ed. Snia Viscosa, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: Ed. Aeritalia, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: Ed. Laminati Trafimati Mazzola, Battaglia democratica: giornale dei lavoratori torinesi - Torino: Ed. Manif. Pellami Calzature, Battaglia democratica: organo della Federazione torinese del Partito comunista italiano, Bollettino di informazioni cinematografiche, Bollettino edizioni Pittaluga, Bollettino staffetta dell'ufficio stampa della anonima pittaluga, Cine, Cine Mondo: rivista quindicinale illustrata di cinema, Cine sorriso illustrato, Cinema Ambrosio, Cinematografia e proiezioni A. Ambrosio, Corriere Chieri e dintorni, Corriere di Moncalieri, Corriere Sportivo, Cronache, Cronache chieresi, Cyrano, Eco del Chisone, Eco film: periodico quindicinale cinematografico, Eco Mese, Fiandreide, Figure mute: rivista cinematografica, Films Pittaluga, Gazzetta di Chieri, Il 7 B Villar: giornale dei lavoratori della RIV, Il 7 B: giornale dei lavoratori della RIV, Il battistrada: giornale dei lavoratori della Michelin, Il Canavese, Il Chierese, Il cilindro: mensile dei lavoratori delle aziende della gomma Michelin, Pirelli, CEAT, Superga / Federazione torinese del PCI, Il Cinematografo, Il cittadino chierese, Il Corriere cinematografico, Il Faro, Il Mercoledì, Il Nostro Tempo, Il paraurti: a cura delle cellule P.C.I. delle FF.SS, Il Risveglio Canavese, Il Risveglio Popolare, Il tasto: giornale dei lavoratori Olivetti, Kines, La cinematografia italiana, La Gazzetta del Canavese, La Lotta: Ed. FIAT Mirafiori e fonderie, La Nuova Periferia di Chivasso, La Nuova Periferia di Settimo, La Nuova Voce di Torino, La Nuova Voce Settimo, La scintilla: giornale dei lavoratori della Lancia / Federazione torinese del PCI, La Sentinella del Canavese, La Valsusa, La Voce, La Voce del Canavese, La Voce del Popolo, La Voce dell'Operaio, La Voce e il Tempo, L'acciaio: giornale dei lavoratori delle ferriere, L'Albo della Cinematografia, L'Alfiere, L'Arco, L'Italia e Kines, L'uguaglianza Corriere del Popolo, Luna Nuova, L'Unita', Monviso, Notizie della Regione Piemonte, Notizie in Comune, Pancalera, SanGiorgio!, Sprint e Sport, Vita Diocesana Pinerolese, Voce Pinerolese
<b>Verbania</b>	Eco Risveglio Arona, Eco Risveglio Ossola, Eco Risveglio Verbania, Il giornale di Pallanza, Il Lago Maggiore, Il Verbania, La Gazzetta del lago, La Prealpina, La Vedetta, La Voce del Lago Maggiore, Le Rive, L'Indipendente Verbanese, Lo Strona, L'Unione, Risveglio Ossolano, Verbania
<b>Vercelli</b>	Corriere Eusebiano, Corriere Valsesiano, La Gazzetta, La Sesia, Notizia Oggi Borgosesia, Notizia Oggi Vercelli

Fonte: Archivio Corecom Piemonte

## L'esercizio del diritto di rettifica

Per quanto riguarda il diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale in applicazione dell'art. 32-quinquies del Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici<sup>11</sup>, il cui esercizio dell'attività è stato delegato al Corecom in base all'art. 5, comma 1 lett. b), della Convenzione del 2017, nell'anno trascorso non sono state presentate istanze.

## La gestione delle controversie presso il Corecom

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche, disciplinata sino al 22 luglio 2018 dall'Allegato alla delibera 173/07/CONS<sup>12</sup> e dal 23 luglio 2018 dall'Allegato alla delibera 203/18/CONS *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* e dalla delibera 339/18/CONS *Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma Conciliaweb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*, ha negli anni acquisito particolare rilievo nel novero delle attività delegate da parte dell'Agcom. L'attività di gestione delle controversie si articola nell'attività di conciliazione (oggetto di delega dal 2004), nella gestione dei provvedimenti di urgenza (oggetto di delega dal 2006) e nell'attività di definizione

---

<sup>11</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 - Art. 32-quinquies Telegiornali e giornali radio. Rettifica

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

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

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

4) Fatta salva la competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria a tutela dei diritti soggettivi, nel caso in cui l'emittente, televisiva o radiofonica, analogica o digitale, o la concessionaria del servizio pubblico generale radiotelevisivo ritengano che non ricorrono 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.

<sup>12</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)

(oggetto di delega 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*.

L'attivazione della nuova piattaforma informatica denominata ConciliaWeb è stata resa operativa dall'Autorità a partire dal 23 luglio u.s., quale unico canale per presentare le istanze e gestire le controversie a livello nazionale.

Il nuovo sistema, volto a rendere più efficiente la gestione delle istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai Corecom, ha superato l'inserimento manuale dei dati nella piattaforma e la redazione e trasmissione alle parti coinvolte delle comunicazioni relative alla procedura. Le istanze, infatti, vengono compilate e presentate tramite il modulo on line e tutte le comunicazioni inerenti alle procedure avvengono attraverso la piattaforma.

La fase di conciliazione è preceduta da un periodo durante il quale le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte tramite la piattaforma, terminata la quale si avvia la fase di conciliazione, per cui la piattaforma opera una distinzione a seconda delle materie:

- la conciliazione semplificata per le materie indicate all'art. 8 del Regolamento 203/18/CONS, per cui è prevista una procedura di conciliazione asincrona, attraverso lo scambio di messaggi tra le parti e il conciliatore;
- la conciliazione in udienza per tutte le altre materie in cui il sistema notifica alle parti la convocazione dell'udienza di conciliazione che avviene preferibilmente in web conference all'interno di una "virtual room", mediante l'utilizzo di strumenti di videoconferenza, audio-conferenza, web chat.

L'utente privo della possibilità di accedere alla piattaforma tramite web, nemmeno mediante soggetto delegato, può partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente presso la sede del Corecom o presso un punto di accesso periferico, nella data stabilita per l'incontro di conciliazione, escludendo la fase di negoziazione diretta.

All'origine dell'istituto della conciliazione in materia di telecomunicazioni sta la centralità e l'indefettibilità del servizio telefonico per la realizzazione di diritti e libertà civili ed economiche - centralità che è andata rafforzandosi con la diffusione di cellulari e smartphone - e la necessità che liti riguardanti malfunzionamenti e costi controversi inerenti a tale servizio possano trovare una composizione in sede alternativa a quella giurisdizionale; la soluzione conciliativa in linea di principio risponde sia agli interessi del consumatore, che in tempi brevi e con costi contenuti in termini di spese e tempo può ottenere un indennizzo per disservizi patiti ovvero il rimborso di somme non dovute, sia agli interessi dei gestori che, visto il numero elevato di potenziali contenziosi, possono auspicare risparmi complessivi sulle spese legali.

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 settimo anno, il resoconto dell'attività svolta nel 2018 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 2019 del Presidente della Corte di Appello di Torino - Distretto Piemonte e Valle d'Aosta. Si tratta di un riconoscimento unico in Italia di notevole importanza per il Corecom.

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

Nell'anno 2018 il Corecom Piemonte ha ricevuto **8.221** domande di conciliazione. Rispetto al 2017 (che già registrava un trend in crescita) è stato registrato un incremento delle domande del 35%.

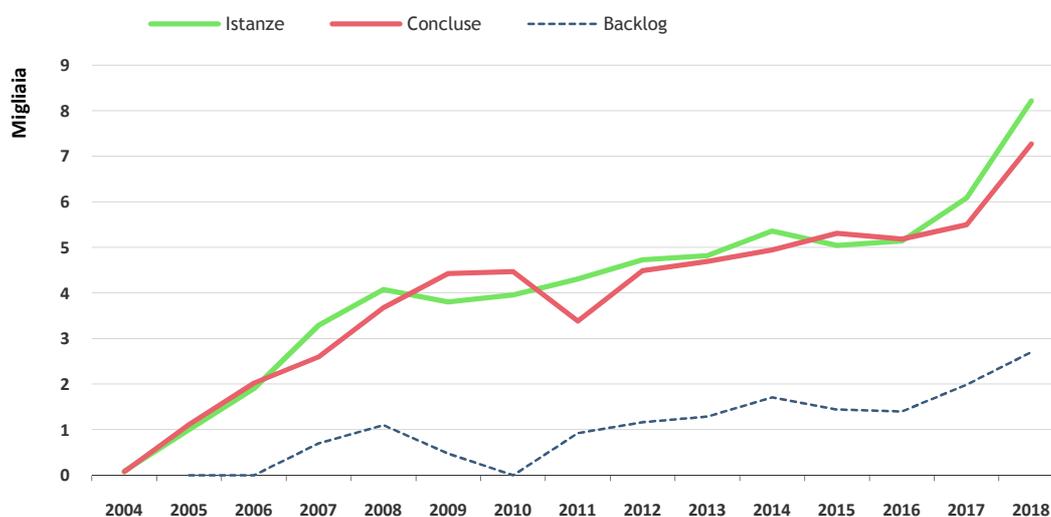
Nel dettaglio, in relazione alla procedura regolata dalla delibera 173/07/CONS - in vigore sino al 22 luglio del corrente anno - sono pervenute **4.414** domande di conciliazione (con l'apertura di **4.718** posizioni di contenzioso<sup>13</sup>). Con l'entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb sono state ricevute, dal 23 luglio al 31 dicembre, **3.807** domande (con l'apertura di **3.915** posizioni di contenzioso).

I gestori telefonici hanno presentato **81** domande.

---

<sup>13</sup> È possibile richiedere la presenza in udienza di uno o più gestori telefonici contemporaneamente.

**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 2018**



Fonte: Flux Corecom Piemonte – Conciliaweb

Le conclusioni del procedimento con la vecchia procedura sono state 6.152 (corrispondono alla chiusura delle richieste 2018 e dell'arretrato 2017). Le conclusioni del procedimento con il Conciliaweb sono state 1.117.

**TABELLA 3 - 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 2018**

Comune	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Accordo	2.704	3.236	3.051	3.078	3.274	3.483	3.806	4.034
Rinvio	223	258	310	310	336	358	415	324
Mancato accordo	463	582	538	649	764	888	834	671
Mancata comparizione	355	349	326	410	332	379	324	295
Mancata adesione	223	175	158	160	70	71	154	108
Chiusura procedimento	729	802	993	1.176	1.039	680	1.068	1.442
Inammissibilità	0	0	0	0	0	0	113	178
Rinuncia	0	0	0	0	0	0	0	217
<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>	<b>7.269</b>

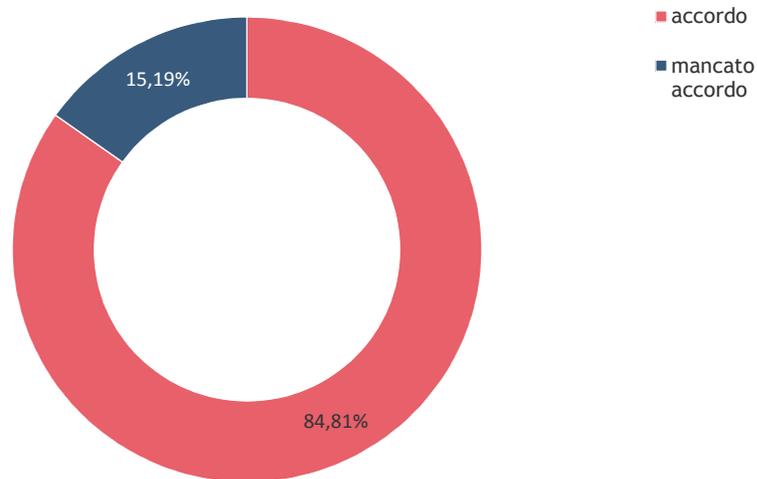
Fonte: Flux Corecom Piemonte – Conciliaweb

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<sup>14</sup>.

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). Gli accordi in udienza con la vecchia procedura sono stati 3520 e con il ConciliaWeb 188 (escludendo le semplificate), in tutto **3.708**. I mancati accordi con la vecchia procedura sono stati 641 e con il ConciliaWeb (escludendo le semplificate) 23, in tutto 664. La percentuale di accordi è stata dell'84,81%.

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



Fonte: Flux Corecom Piemonte – Conciliaweb

La percentuale di accordi registra un incremento di quasi il 3% rispetto al 2017.

Il valore complessivo, registrato dal Corecom, generato dalle transazioni nella procedura di conciliazione ammonta a **€ 2.017.036**

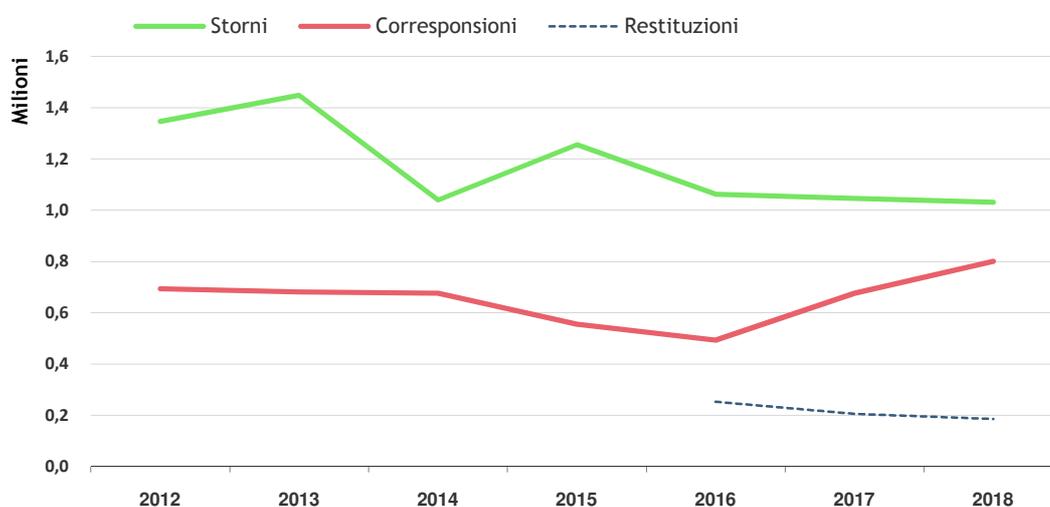
<sup>14</sup> Negli anni antecedenti al 2017 le inammissibilità erano contabilizzate nelle conclusioni del procedimento. Negli anni antecedenti al 2018 le rinunce erano contabilizzate nelle conclusioni del procedimento.

**TABELLA 4 - STORICO CORRESPONSIONI-STORNI IN UDIENZA E PRECONCILIAZIONE DAL 2012 AL 2018**

Tipo Transazione	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Corresponsioni	693.600	680.965	675.982	554.924	492.504	676.560	800.403
Storni	1.346.400	1.448.454	1.039.826	1.255.312	1.062.576	1.045.612	1.031.136
Restituzioni	0	0	0	0	253.285	205.804	185.767
<b>Totale</b>	<b>2.040.000</b>	<b>2.129.419</b>	<b>1.715.808</b>	<b>1.810.236</b>	<b>1.808.365</b>	<b>1.927.976</b>	<b>2.017.306</b>

Fonte: Flux Corecom Piemonte

**GRAFICO 6 - PERCENTUALE DI ACCORDI E MANCATI ACCORDI IN UDIENZA NEL 2017. VERBALI COMPILATI IN PRESENZA DEL CONCILIATORE**



Fonte: Flux Corecom Piemonte

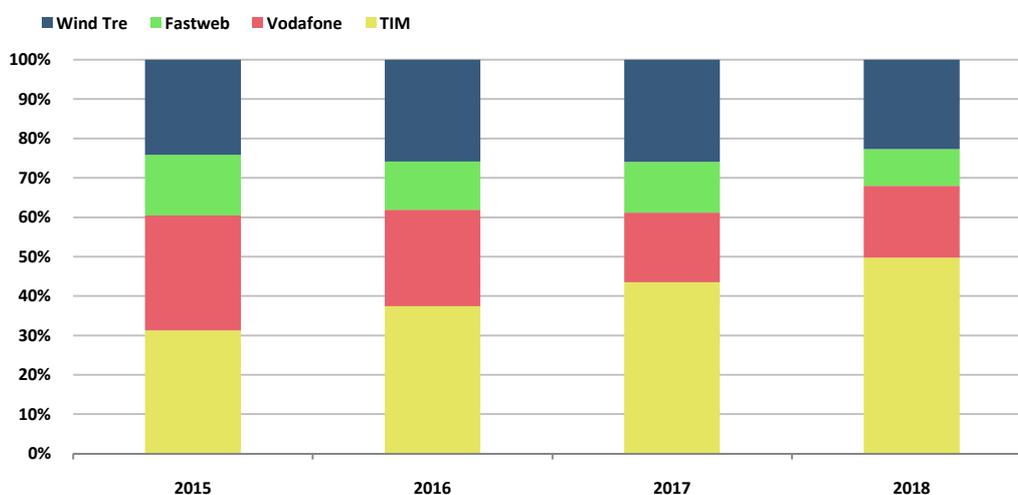
Nel 2018 si registra il trend di crescita dei contenziosi Tim

**TABELLA 5 - GESTORI. ISTANZE PERVENUTE. DATI DAL 2015 E AL 2018 A CONFRONTO. VALORI ESPRESSI IN ASSOLUTO ED IN PERCENTUALE**

Gestore	2015	(%)	2016	(%)	2017	(%)	2018	(%)
TIM	1.589	28%	1.874	34%	2.519	40%	3.761	44%
Vodafone	1.479	26%	1.227	22%	1.024	16%	1.378	16%
Fastweb	782	14%	614	11%	744	12%	702	8%
Wind Tre	1.228	22%	1.293	23%	1.503	24%	1.716	20%
Altri	528	9%	553	10%	550	9%	1.076	12%
	5.606	100%	5.561	100%	6.340	100%	8.633	100%

Fonte: Flux Corecom Piemonte - Conciliaweb

GRAFICO 7 – WIND TRE, FASTWEB, VODAFONE, TIM. VARIAZIONE PERCENTUALE CONTENZIOSI DAL 2015 AL 2018



Fonte: Flux Corecom Piemonte - Conciliaweb

### 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 ha assunto il ruolo paragiudiziario. In particolare, attraverso l'istituto della definizione vengono decise le controversie per le quali il tentativo obbligatorio di conciliazione ha avuto esito negativo.

Il Corecom, ove riscontri il fondamento dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. È fatta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

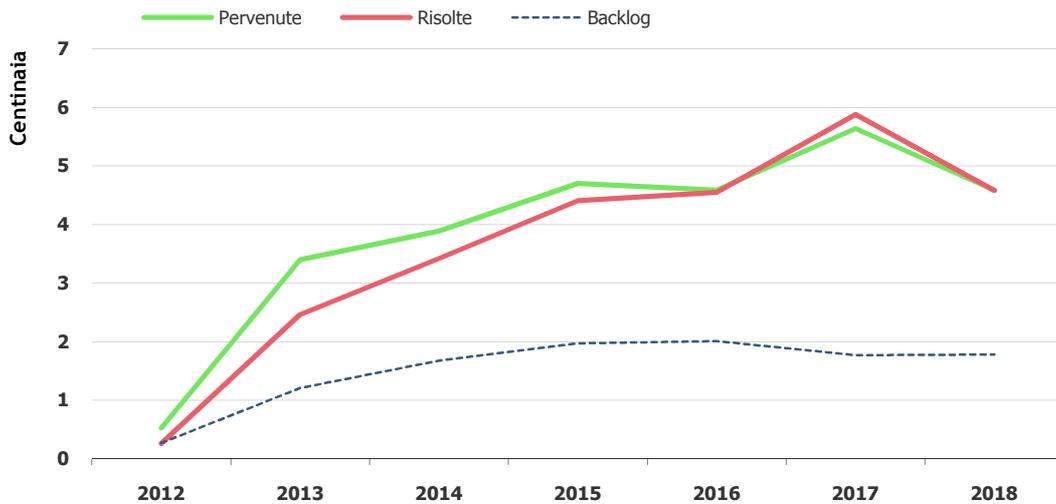
La fase di definizione della controversia viene oggi gestita interamente tramite ConciliaWeb.

Nel 2018 il Corecom Piemonte ha ricevuto **459** istanze di definizione (310 con la vecchia procedura e 149 su Conciliaweb) e ne sono state concluse **458** (402 con la vecchia procedura e 56 su Conciliaweb).

Le procedure per le quali non è stato possibile addivenire a transazione tra le parti e che sono quindi state definite con provvedimento decisorio del Comitato (delibera) o del dirigente (determinazione) risultano essere **69<sup>15</sup>**.

Il valore complessivo generato dalle transazioni e dalle decisioni assunte nella procedura di definizione ammonta a € **700.000**.

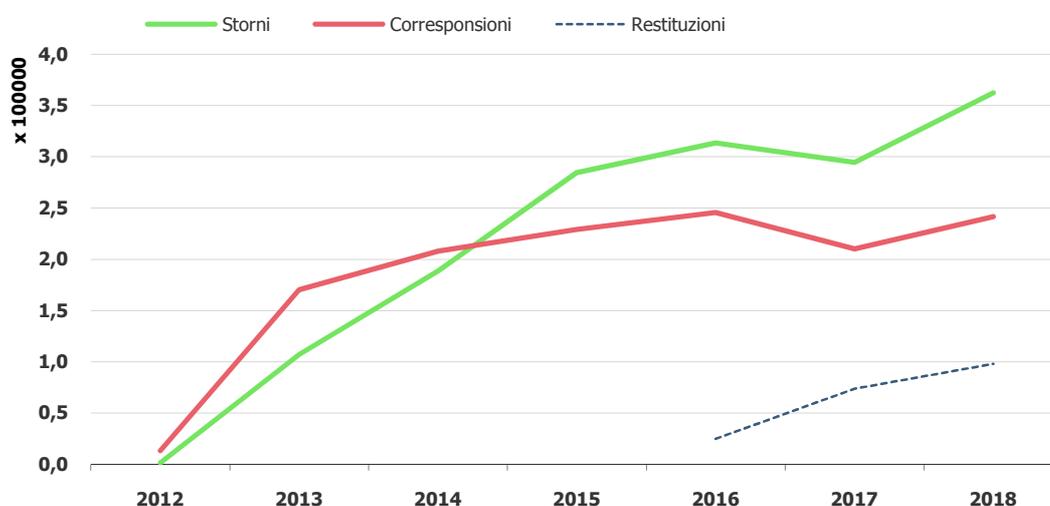
**GRAFICO 8 - TREND DELLE ISTANZE PRESENTATE DAGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI GESTORI TELEFONICI PAY-TV E DELLE UDIENZE TENUTESI DALL'AVVIO DELL'ESERCIZIO DELLA DELEGA (ANNO 2004) E SINO AL 31 DICEMBRE 2018**



Fonte: Flux Corecom Piemonte - Conciliaweb

<sup>15</sup> 54 Delibere e 15 Determine approvate nel 2018

**GRAFICO 9 - STORICO CORRESPONSIONI STORNI RESTITUZIONI IN EURO DAL 2012 AL 2017. IN UDIENZA, IN PRECONCILIAZIONE E A SEGUITO DI PROVVEDIMENTO DECISORIO<sup>16</sup>**



Fonte: Flux Corecom Piemonte

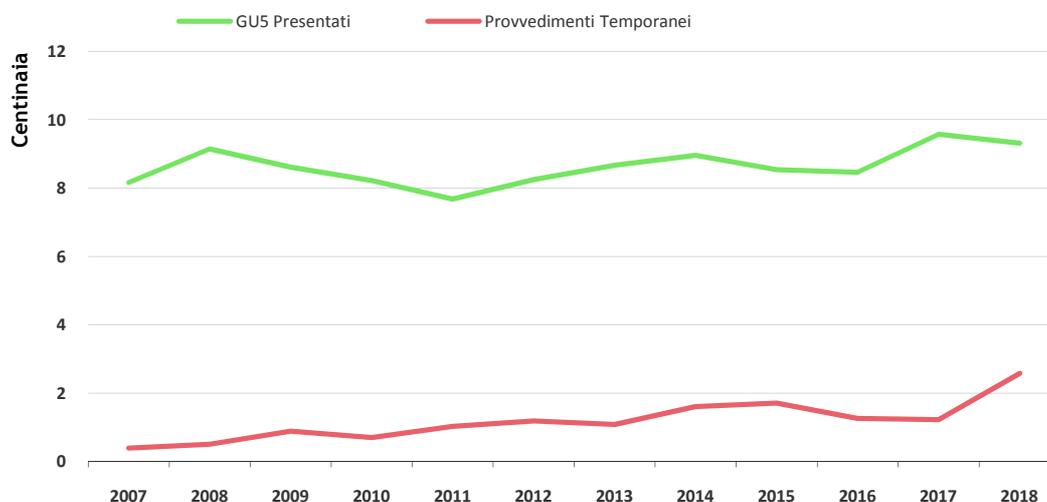
### **Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso**

Nei casi di sospensione del servizio di telefonia/Adsl o pay-tv, di guasti o di scorretto funzionamento ritenuti illegittimi secondo quanto stabilito, sino al 22 luglio 2018, dalla delibera 173/07/CONS e, a partire dal 23 luglio 2018, dall'art. 5 dell'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, l'utente, contestualmente all'istanza di conciliazione o dell'avvio dell'eventuale procedimento di definizione o in pendenza degli stessi, può attivare tramite la piattaforma ConciliaWeb 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 nella fruizione del servizio ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso.

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.

<sup>16</sup> Dal 2016 viene monitorata (con la voce restituzioni) la somma versata dagli utenti ai gestori telefonici

GRAFICO 10 - TREND ISTANZE GU5 PRESENTATI E PROVVEDIMENTI TEMPORANEI EMESSI DAL 2007 AL 2017



Fonte: Flux Corecom Piemonte

Sono pervenute (fase di conciliazione e fase di definizione) **931** domande per le quali sono stati emessi **258** provvedimenti temporanei e **8** provvedimenti di rigetto. Le istanze residue sono state soddisfatte con la riattivazione spontanea da parte dell'operatore.

TABELLA 6 - STORICO GU5 PRESENTATI AL CORECOM 2011/2017. DATI IN CONCILIAZIONE E IN DEFINIZIONE SUDDIVISI PER ESITO (RIATTIVAZIONE SPONTANEA, PROVVEDIMENTI TEMPORANEO E DI RIGETTO)

Provvedimento	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Riattivazioni	665	706	754	726	663	719	833	665
Provv. Temporaneo	103	119	108	161	171	126	123	258
Provv. di Rigetto			7	12	27	1	3	8
Totale	768	825	869	899	861	846	959	931

Fonte: Flux Corecom Piemonte - Conciliaweb

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

Anche precedentemente alla entrata in funzione della piattaforma telematica ConciliaWeb il Corecom Piemonte ha cercato di semplificare il più possibile l'accesso ai servizi forniti in materia di telefonia, anche in considerazione delle specificità del territorio piemontese vasto e in parte montuoso, e si è costantemente impegnato nel rendere agevoli le informazioni per i cittadini e la fruibilità del servizio per le parti coinvolte attraverso il potenziamento del "numero verde", l'aggiornamento del sito istituzionale, l'informatizzazione dei procedimenti, la realizzazione dei fascicoli

elettronici e il ricorso al supporto degli uffici URP periferici della Regione per lo svolgimento delle udienze di conciliazione e di discussione in webconference.

Le udienze svolte in webconference in collegamento con le sedi degli uffici URP, su richiesta dell'istante, sono state 863, mentre le udienze svolte in audioconferenza sono state 150.

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.

### **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.

### **Assistenza agli utenti: la rete URP e il progetto contact center**

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.

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.

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

La soluzione adottata consta nell'impiego di una piattaforma gestita dal CSI Piemonte per servizi IVR centralizzata presso la server farm del CSI-Piemonte.

Sono stati previsti due moduli:

- Infomaster per la definizione della struttura del risponditore e la gestione delle chiamate telefoniche;
- Cont@cta per la gestione dell'informazione da erogare all'utente e la tracciatura della tipologia di richieste ricevute;

Gli operatori possono utilizzare il servizio mediante un'interfaccia grafica, denominata phonebar, che consente la presa in carico della chiamata direttamente sulla propria postazione di lavoro attraverso l'utilizzo di una cuffia dotata di microfono.

La configurazione proposta prevede l'utilizzo da parte di un solo operatore alla volta.

Nel mese di novembre 2018 è stato realizzato l'intervento che ha comportato i seguenti adempimenti:

- Predisposizione di uno schema ad albero con domande e risposte da inserire nel risponditore che è attivo h 24;
- Registrazione presso il CSI dei messaggi vocali;
- Predisposizione delle FAQ inserite nel modulo Cont@cta per agevolare i funzionari nelle informazioni da erogare al cittadino;

- Fornitura al CSI dei nominativi degli operatori che rispondono alle chiamate accedendo al sistema per la corretta configurazione sulla piattaforma;
- Configurazione della phonebar sui pc degli operatori da parte dei colleghi dell'help desk;
- Fornitura di n.8 cuffiette modello Plantronics 85619-02 Blackwire C320.

I contatti telefonici sono stati circa **2.870**, mentre quelli avvenuti per mezzo di posta elettronica circa **3.550**.

### **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 2018 si sono conclusi i procedimenti relativi al monitoraggio dell'emittenza locale effettuato nei confronti di otto emittenti sulla programmazione andata in onda nell'ottobre del 2017.

È stato avviato un procedimento sanzionatorio che si è concluso con una richiesta di applicazione di sanzione pecuniaria.

Nello specifico la violazione accertata ha riguardato la violazione della disciplina concernente la regolare conservazione della registrazione dei programmi diffusi nei tre mesi successivi alla data di trasmissione dei programmi medesimi.

All'esito della procedura istruttoria l'Agcom ha emanato, come richiesto da questo Comitato, una ordinanza ingiunzione al pagamento di una sanzione pecuniaria.

Nel secondo semestre dello scorso anno si è proceduto ad avviare il monitoraggio 2018 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 2018 sono state sottoposte all'approvazione del Comitato.

L'individuazione dei criteri di selezione del campione e le modalità operative per il monitoraggio dell'emittenza televisiva locale anno 2018 sono state sottoposte all'approvazione del Comitato.

Il Comitato, con delibera n. 27-2018 del 26/06/2018 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 15/05/2018, 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.

Pertanto, alla luce dei sopra menzionati criteri e tenuto conto del documento recante "Compendio di procedure operative per l'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale" - acquisito al Registro Ufficiale AGCOM 008578 del 7/12/2017 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 2018 il campione da sottoporre a monitoraggio è costituito da n. 8 emittenti televisive locali, ivi compresa la testata Rai (e segnatamente ai tre notiziari diffusi giornalmente da ciascuna sede locale) che, secondo le indicazioni dell'Autorità, dovrebbe essere oggetto, ove possibile, di un monitoraggio continuativo per almeno un mese all'anno.

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.

Dall'esame dei report pervenuti, è risultato che una emittente è incorsa in una infrazione relativa all'area della pubblicità. È stato pertanto avviato un procedimento sanzionatorio volto alla contestazione di una infrazione in materia di sovraffollamento pubblicitario che si è concluso con una richiesta di applicazione di una sanzione pecuniaria.

Per quanto riguarda le altre emittenti monitorate, non essendo emerse condotte rilevanti ai fini dell'avvio di procedimenti sanzionatori, si è provveduto a disporre l'archiviazione della documentazione pre - istruttoria acquisita.

## Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)<sup>17</sup>

Il ROC è il registro unico degli Operatori di Comunicazione gestito dall'Autorità e volto a garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto della disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

Hanno l'obbligo di iscriversi al ROC: gli operatori di rete, i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti), i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, le imprese concessionarie di pubblicità, le imprese di produzione e/o distribuzione di programmi radiotelevisivi, le agenzie di stampa a carattere nazionale e quelle a rilevanza nazionale, gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste, i soggetti esercenti l'editoria elettronica, le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica e gli operatori economici esercenti l'attività di call center.

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 2018, il rispetto della regolarità dell'adempimento.

In seguito a tale attività, al 31/12/2018, sono pervenute 78 richieste di iscrizione, andate a buon fine. Sono stati avviati 31 procedimenti di cancellazione, di cui 24 su richiesta dell'operatore e 7 d'ufficio a seguito di verifiche.

Gli operatori attivi iscritti al ROC – Sezione Piemonte - sono 905 al 31/12/2018, le cui attività sono suddivise in Concessionari Pubblicità (36), Editoria (372), Editoria Elettronica (113), Produttori Programmi (53), Fornitori di contenuti e Fornitori di SMAV (67), Servizi di comunicazione elettronica (115), Radiodiffusione (54), Operatori di rete (22), Operatori / Soggetti affidatari di call center (226).

---

<sup>17</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".

## **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 DNA del Corecom Piemonte la regola fondamentale di ascoltare l'utente. Quali possono essere gli spazi di miglioramento? Quali le esigenze reali dei cittadini? Quali i punti di debolezza e i nostri punti di forza?

In questi anni tra costanti indagini sulla soddisfazione utenti, qualche reclamo e, 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, il risultato è quello di migliorare costantemente i servizi ed essere presenti in ogni angolo del territorio regionale.

### **Dotazione risorse umane**

La Struttura Corecom nel 2018 era composta dalle seguenti unità destinate all'espletamento delle attività proprie e di quelle delegate:

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

### **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 2018 i processi portati a certificazione dal Corecom sono stati le conciliazioni, le definizioni delle controversie, la procedura d'urgenza.

Nel 2018 non sono state registrate non conformità né reclami.

Sono state realizzate 3 azioni di miglioramento che hanno riguardato l'introduzione del ConciliaWeb, il monitoraggio della procedura ed il rinnovo della customer satisfaction attraverso l'utilizzo del QR code e l'utilizzo della funzione moduli di google.

#### **La soddisfazione utenti**

La soddisfazione utenti per la delega conciliazioni su un totale di 209 valutazioni espresse è stata positiva nell'89% dei casi (65% molto soddisfatto, 17% soddisfatto, 7% abbastanza soddisfatto).

#### **Dematerializzazione**

Nel 2018 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;
- uso pressoché completo dei fascicoli informatici.

#### **Aspetti amministrativi**

L'attività amministrativa del Comitato per l'anno 2018 si è concretizzata in 12 sedute di Comitato e nell'approvazione di 69 deliberazioni.

TABELLA 7 – DATI SEMESTRALI SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO CONCILIAZIONI ANNO 2018

Valori Totali 2018						Accoglienza					Informazioni Generali					Sito Internet					Puntualità					Professionalità									
					Tot.						Tot.						Tot.						Tot.						Tot.						
136	36	15	16	6	209	31	7	2	2	1	43	31	7	3	3	0	44	17	9	3	5	1	35	26	8	4	3	2	43	31	5	3	3	2	44
65%	17%	7%	8%	3%	100	72%	16%	5%	5%	2%	100	70%	16%	7%	7%	0%	100	49%	26%	9%	14%	3%	100	60%	19%	9%	7%	5%	100	70%	11%	7%	7%	5%	100

I semestre						Accoglienza					Informazioni Generali					Sito Internet					Puntualità					Professionalità									
					Tot.						Tot.						Tot.						Tot.						Tot.						
70	25	11	8	2	116	16	6	1	1	0	24	15	5	3	1	0	24	10	5	2	2	1	20	14	4	3	2	1	24	15	5	2	2	0	24
60%	22%	9%	7%	2%	100	67%	25%	4%	4%	0%	100	63%	21%	13%	4%	0%	100	50%	25%	10%	10%	5%	100	58%	17%	13%	8%	4%	100	63%	21%	8%	8%	0%	100

II semestre						Accoglienza					Informazioni Generali					Sito Internet					Puntualità					Professionalità									
					Tot.						Tot.						Tot.						Tot.						Tot.						
66	11	4	8	4	93	15	1	1	1	1	19	16	2	0	2	0	20	7	4	1	3	0	15	12	4	1	1	1	19	16	0	1	1	2	20
71%	12%	4%	9%	4%	100	79%	5%	5%	5%	5%	100	80%	10%	0%	10%	0%	100	47%	27%	7%	20%	0%	100	63%	21%	5%	5%	5%	100	80%	0%	5%	5%	10%	100

Fonte: Archivio Corecom

- Molto
- Soddisfatto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

TABELLA 8 PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE NEL 2018

<b>Cap. 11070 art. 1 Indennità di funzione componenti Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 92.000,00	A0305A/12/2018	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	A0204A/254/2018	Affidamenti tramite MEPA per l'acquisizione di materiale promozionale divulgativo da distribuire in occasione delle iniziative, delle manifestazioni e delle premiazioni promosse dalle varie articolazioni del Consiglio regionale.	€ 244,00	€ 99.756,00
<b>Cap. 11072 art. 1 Rimborso spese missione componenti Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 25.000,00	A0305A/8/2018	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	A0305A/144/2018	Spese economali urgenti non programmabili e di limitata entità relative a servizi vari per gli uffici del Corecom Piemonte. Prenotazione di spesa di euro € 2.000,00 di cui 1.000,00 sul cap. 13071, art. 1 – Esercizio finanziario 2018.	€ 1.000,00 (non utilizzati)	€ 5.000,00
<b>Cap. 13072 art. 1- Spese per servizi per il Corecom</b>				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 5.000,00	A0305A/144/2018	Spese economali urgenti non programmabili e di limitata entità relative a servizi vari per gli uffici del Corecom Piemonte. Prenotazione di spesa di euro € 2.000,00 di cui € 1.000,00 sul cap. 13072, art. 1 – Esercizio finanziario 2018.	€ 1.000,00 (non utilizzati)	€ 5.000,00
<b>Cap. 13070 art. 1- Spese per l'esercizio delle deleghe dell'AGCOM (legge 249/97, Delibera AGCOM 52-53/99)</b>				
Stanziamiento	Atto	Oggetto atto	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. 2018.	€ 2.537,69	
	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. 2018.	€ 5.270,40	€ 18.861,37
	Del. UdP n. 202 del 30/10/2017	Approvazione Programma di attività del Corecom per l'anno 2018.	€ 152.087,00	
	Del. Corecom n. 66 - 2018	Destinazione fondi per risorse umane per l'esercizio delle funzioni delegate.	€ 4.912,00	

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**