



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

RELAZIONE FINALE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL
CORECOM PIEMONTE NELL'ANNO
2019

Sommario

Premessa.....	5
Funzioni proprie.....	7
Il sistema radiotelevisivo locale piemontese.....	8
Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la par condicio....	9
Le elezioni europee.....	10
Le elezioni regionali.....	10
Le elezioni comunali.....	11
L'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.....	12
La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG).....	13
Tribune politiche presso la sede Regionale RAI.....	15
I programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai.....	16
La tutela dell'ambiente e della salute.....	18
La qualità tecnica del segnale RAI.....	20
Prevenzione e contrasto del cyberbullismo.....	21
Il Corecom contro ogni forma di discriminazione e per la parità di trattamento. Prevenzione e contrasto della violenza di genere....	22
Le conferenze stampa, i convegni, i seminari.....	24
Incontro Segnale RAI: segnali di speranza?.....	25
Conferenza stampa Corecom: traguardi e obiettivi in un mondo in rapida evoluzione.....	25
ANTEPRIMA NAZIONALE: la sperimentazione Corecom e Garante Privacy sul cyberbullismo parte dal Piemonte.....	25
XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, evento Le regole della disinformazione.....	26
XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, evento Big data e società digitale.....	26
XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, evento Bulli a metà	26
Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom.....	26
Le ricerche e le pubblicazioni.....	27
La comunicazione istituzionale del Corecom.....	27
Funzioni Delegate.....	29
La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale.....	31
La vigilanza sui sondaggi.....	32
L'esercizio del diritto di rettifica.....	34
La gestione delle controversie presso il Corecom.....	34
I dati del contenzioso presso il Corecom.....	36
Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche in ambito locale.....	37
La Conciliazione Semplificata.....	38
La Conciliazione in Udienza.....	41
Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni	

elettronica e utenti in ambito locale.....	43
Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso.....	47
Piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni - Realizzazione delle udienze in video conferenza (sistema webconferenze e audio).....	48
Piattaforma ConciliaWeb e privacy.....	50
Rapporti con gli operatori telefonici e di pay tv e le associazioni di consumatori.....	50
Assistenza agli utenti: assistenza agli utenti, servizio di contact center, la rete Urp e la pagina web.....	51
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio dell'emittenza locale.....	53
Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC).....	55
Aspetti amministrativo - contabili, dematerializzazione e processi di supporto organizzativi.....	59
Dotazione risorse umane.....	59
La certificazione di qualità delle attività del Corecom.....	59
La formazione del personale.....	60
La soddisfazione utenti.....	61
Dematerializzazione.....	61
Aspetti amministrativi.....	61

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 firmato nel novembre 2017.

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 anno¹.

Per dare attuazione alle disposizioni normative sopra richiamate è stato redatto il presente documento che costituisce la *Relazione finale sull'attività svolta dal Corecom Piemonte nell'anno 2019*.

¹ 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 sulla par condicio, nella legge sull'accesso ai programmi radiotelevisivi RAI a diffusione regionale da parte di soggetti collettivi *no-profit*, nella legge regionale di disciplina sulle esposizioni a campi elettromagnetici, 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, nella legge regionale concernente disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo;
- 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 organizzative (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. Essi danno attuazione al "dettato" legislativo nazionale e regionale assegnatario di competenze al Corecom e sono riferibili alle seguenti materie:

- attività di vigilanza e controllo durante il periodo elettorale e referendario per garantire a tutti i soggetti politici parità di accesso ai mezzi di informazione radio-televisiva locale (c.d. *par condicio*), compreso il servizio pubblico locale realizzato dalla testata giornalistica regionale RAI (legge 28/2000 e s.m.i.);
- attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale nel periodo elettorale (l. 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 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 concernenti interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza (l.r. 4/2016);
- attività riguardanti l'attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale (l.r. 5/2016);
- attività attribuite dalla legge regionale n. 2/2018 Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo;
- attività di monitoraggio delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito nazionale e locale;
- attività relativa alla tenuta e all'aggiornamento dell'Elenco regionale delle TV, delle radio e dell'editoria locale piemontese (l.r. 1/2001);
- 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

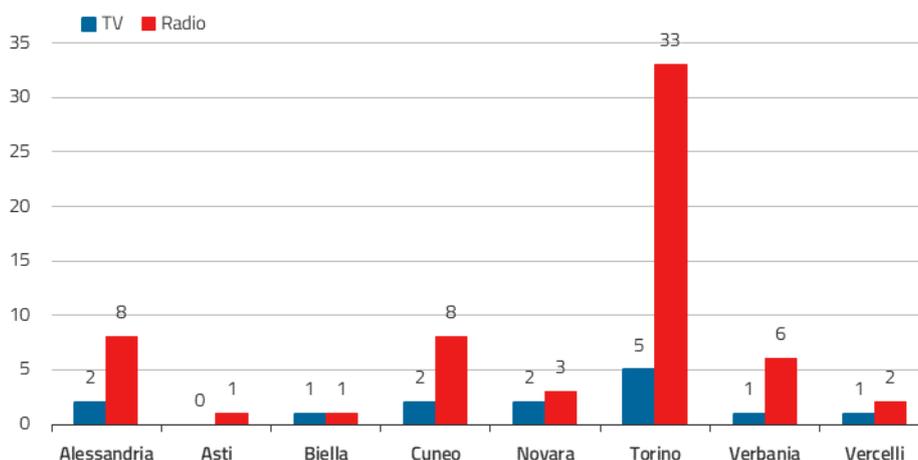
Le TV locali e le radio rappresentano, seppur vi sia stata la moltiplicazione dei canali tecnologici, ancora un segmento importante nel panorama informativo italiano per la garanzia del pluralismo e della diversità di opinione.

Nonostante questo dato significativo, la crisi economica e nuove forme di fruizione dei contenuti informativi hanno contribuito a indebolire questo sistema spingendo diverse imprese fuori mercato al punto di portare gli editori a cessare l'attività per liquidazione volontaria o fallimento. Il crollo della raccolta pubblicitaria e la riduzione dei contributi pubblici erogati dal MISE hanno contribuito notevolmente a questo mutamento. Questo cambiamento ha portato all'apertura di una crisi occupazionale rilevante con la perdita di posti di lavoro per giornalisti, tecnici e amministrativi e alla chiusura di diverse emittenti locali.

Il sistema radiotelevisivo locale del Piemonte, le cui televisioni e radio nascono fra la metà degli anni '70 e i primissimi anni '80 è oggi suddiviso, in base all'ultimo PNAF di Agcom, in due aree tecniche: la prima (area tecnica 1) composta dalle province di Torino, Cuneo ed Asti, la seconda (area tecnica 2) composta dalle restanti province (AL, BI, NO, VB, VC).

Secondo i dati che emergono dal ROC - Sezione Piemonte al 31/12/2019 era composto da 17 TV locali e 66 radio, così dislocate sul territorio (Grafico 1.1):

GRAFICO 1.1 - (2019) TV E RADIO LOCALI OPERANTI SUL TERRITORIO DEL PIEMONTE



Fonte: ROC - Sezione Piemonte

In Torino e provincia hanno sede legale 5 emittenti televisive e 33 radio. Non vi sono, tuttavia, televisioni che siano riuscite ad ampliarsi sino a raggiungere il livello di diffusione nazionale, tuttavia Rete 7 e Telecupole diffondono programmi anche via satellite visibili in tutto il territorio italiano. Nel sistema delle radio provinciali sono

comprese numerose radio comunitarie, siano esse di associazioni culturali, di partiti politici o radio di impronta religiosa. La cifra che caratterizza il sistema dei media alessandrino è quella della presenza di gruppi editoriali che hanno saputo imporsi anche al di là dei confini provinciali, entrando a far parte di circuiti nazionali per quanto riguarda la televisione (Italia 7 Gold Telecty), anche se la sede legale non è più ubicata in Piemonte. Sono presenti sul territorio 2 TV e 8 radio. A Cuneo e nella sua provincia si trovano 2 emittenti televisive e 8 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 1 emittente radiofonica.

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.

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

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 informazione², sia di programmi di comunicazione politica³.

2 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.

3 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)

Il quadro normativo di riferimento si compone della legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003⁴, 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.

Le elezioni europee

Con decreto del Presidente della Repubblica 22 marzo 2019, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 71 del 25 marzo 2019, sono stati convocati per il giorno 26 maggio 2019 i comizi elettorali per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia.

A far data del 16 aprile 2019, pertanto, si è entrati nel periodo di par condicio.

Nell'circoscrizione I Italia Nord-Occidentale, Regione Piemonte ha votato il 64,67% degli elettori aventi diritto. La lista che ha ottenuto il maggior numero di consensi è stata Lega Salvini Premier con 813.005 preferenze (37,14%) seguita al Partito Democratico con 524.078 preferenze (23,94%) e dal Movimento 5 Stelle con 290.141 preferenze (13,26%).

Le elezioni regionali

Con Decreto n. 25 del Presidente della Giunta regionale del 30 marzo 2019, pubblicato sul Bollettino Ufficiale n. 13, Supplemento ordinario n. 5 del 1 aprile 2019 sono stati convocati i comizi elettorali per l'elezione diretta del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio Regionale del Piemonte per la giornata di domenica 26 maggio 2019.

⁴Legge 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).

Ha votato il 63,34% degli elettori aventi diritto. La lista Cirio Presidente, Presidente eletto Alberto Cirio ha ottenuto 1.091.814 voti (49,86%) seguita da Sì Chiamparino Presidente con 783.805 voti (35,80%), da Movimento 5 Stelle con 241.014 voti (12,55%) e da Il Popolo della Famiglia con 12.259 voti (0,64%).

Le elezioni comunali

Con decreto del Ministro dell'Interno del 20 marzo 2019 sono state fissate per il giorno 26 maggio 2019 le consultazioni per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali, nonché per l'elezione dei Consigli circoscrizionali, e per il giorno 9 giugno 2019 l'eventuale turno di ballottaggio per l'elezione diretta dei Sindaci dei Comuni.

Le elezioni hanno interessato 826 comuni su 1.181.

I comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti sono stati 19 (compresi capoluoghi di provincia Biella, Verbania e Vercelli) e per 17 di questi è stato necessario tornare a votare il 9 giugno per il turno di ballottaggio.

Sono state le prime elezioni per Lu e Cuccaro Monferrato (AL), Valdilana (BI), Quaregna Cerreto (BI), Gattico-Veruno (NO), Val di Chy (TO), Valchiusa (TO) e Valle Cannobina (VB), i sette nuovi comuni istituiti nel 2019 nel Piemonte.

Sono state anticipate le elezioni per Alagna Valsesia (VC) a seguito della fusione per incorporazione del 1° gennaio 2019 con il comune di Riva Valdobbia.

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 (16 aprile 2019 – 26 maggio 2019), 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 2019 non sono pervenute segnalazioni concernenti asserite violazioni della normativa sopra esposta che hanno determinato l'avvio dei relativi procedimenti istruttori da parte degli Uffici.

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

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

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

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

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

Ai sensi dell'art. 10 della legge 28/2000, le violazioni delle disposizioni di cui alla medesima legge possono essere segnalate, entro 10 giorni dal fatto, all'Autorità che,

avvalendosi anche del competente Comitato regionale per le comunicazioni, procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della violazione o alla denuncia.

Nel corso del 2019 sono pervenuti al Corecom Piemonte 9 esposti afferenti asserite violazioni della normativa in materia di comunicazione istituzionale poste in essere, in sei casi, da parte di Comuni della Provincia di Torino, in due casi da parte di un Comune della Provincia di Novara e, in un caso, da parte di un Comune della Provincia di Vercelli, che sono stati oggetto di istruttoria a cura degli uffici. Mentre in quattro casi 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, negli altri cinque casi è provveduto invece a richiedere alle Amministrazioni riscontri con riferimento alle circostanze oggetto di denuncia.

L'esito dell'attività istruttoria e il conseguente invio di tutta la documentazione all'AGCOM, ha dato luogo ai seguenti risultati.

In un caso è stato emesso un provvedimento di archiviazione da parte dell'Autorità in quanto il Comune interessato aveva provveduto a rimuovere il contenuto lesivo dell'art. 9 della L. 28/2000 entro 24 ore dalla segnalazione.

In un'altra fattispecie l'Autorità ha ritenuto, conformemente alla proposta di questo Comitato, di archiviare il procedimento, in quanto l'iniziativa segnalata non ricadeva nel periodo di applicazione del divieto sancito dall'art. 9 sopra citato.

Infine, l'Autorità, ritenendo condivisibili le osservazioni formulate da questo Comitato, ha emesso tre provvedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti Comuni, in quanto la comunicazione istituzionale effettuata durante il periodo di *par condicio* è stata ritenuta non indispensabile e non impersonale.

La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)

Ai sensi dell'art 4⁵, comma 5 della legge 28/2000 alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, secondo le

⁵Art. 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

modalità stabilite dall'Agcom, viene riconosciuto un rimborso da parte dello Stato. Il Ministero per lo sviluppo economico di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, con decreto 16 maggio 2019 (Gazzetta Ufficiale n. 153 del 2/07/2019) ha definito lo stanziamento destinato a rimborsare le emittenti che hanno trasmesso MAG nelle campagne elettorali e referendarie per l'anno 2019 in € 1.431.793,00 (dato su base nazionale).

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

Nell'anno 2019 sono state emanate da Agcom, con le delibere n. 94/19/CONS del 28/03/2019 pubblicata sulla GU n. 80 del 4/04/2019, n. 43/19/CONS del 7/01/2019 e n. 109/19/CONS del 5/04/2019 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:

- alla campagna per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia fissata per il giorno 26 maggio 2019;
- alle campagne per le elezioni del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio regionale della regione Basilicata indette per il giorno 24 marzo 2019. Il provvedimento ha trovato applicazione per le elezioni regionali del Piemonte fissate per il giorno 26 maggio 2019;
- alle campagne per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali, nonché dei Consigli circoscrizionali, fissate per il giorno 26 maggio 2019.

Per le elezioni europee indette per il giorno 26 maggio 2019 hanno comunicato la disponibilità alla messa in onda dei MAG n. 15 emittenti radiofoniche e n. 8 emittenti televisive; mentre hanno fatto richiesta n. 11 dei soggetti politici in competizione⁶.

Per le elezioni regionali indette per il giorno 26 maggio 2019 è stata comunicata la disponibilità alla messa in onda dei MAG di n. 16 emittenti radiofoniche e n. 9 emittenti televisive mentre hanno fatto richiesta n. 9 dei soggetti politici in competizione.

Per le elezioni amministrative indette per il giorno 26 maggio 2019 è stata comunicata la disponibilità alla messa in onda dei MAG di n. 13 emittenti radiofoniche e 8 emittenti televisive ma 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 € 101.565,00 (€ 33.855,00

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."

⁶ DM 16 maggio 2019 - Rimborso 2019 alle emittenti televisive e radiofoniche locali per la trasmissione di messaggi autogestiti nelle campagne elettorali o referendarie (GU Serie Generale n. 153 del 2-7-2019)

destinati alle radio e € 67.710,00 alle televisioni). Per ogni spot televisivo e radiofonico, ad esaurimento fondi messi a disposizione, sono stati riconosciuti rispettivamente € 29,26 e € 10,81.

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 AGCOM n. 94/19/CONS 94/19/CONS del 28/03/2019 pubblicata sulla GU n. 80 del 4/04/2019, n. 43/19/CONS del 7/01/2019 e n. 109/19/CONS del 5/04/2019 pubblicata sulla GU n. 101 del 3/5/2018, atte 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 2019 il Corecom ha ripartito gli importi spettanti in € 33.855,00 alle radio e in € 67.710,00 alle televisioni che hanno deciso di aderire alla messa in onda dei MAG, calcolando il numero massimo dei messaggi rimborsabili per le due competizioni elettorali relative alle campagne per l'elezione dei membri del Parlamento europeo spettanti all'Italia e del Presidente della Giunta regionale e del Consiglio regionale della regione Piemonte fissate per il giorno 26 maggio 2019.

I MAG complessivamente mandati in onda da parte delle emittenti radiofoniche sono stati n. 5044 ammissibili di cui rimborsabili n. 3120 e da parte delle emittenti televisive sono stati n. 4003 ammissibili di cui rimborsabili n. 2309.

Tribune politiche presso la sede Regionale RAI

Gli appuntamenti elettorali del 26 maggio hanno visto l'impegno del Corecom nella messa in onda delle trasmissioni di comunicazione politica disposte dalla RAI.

Il primo ciclo ha interessato i consigli comunali uscenti di Vercelli, Biella e Verbania ed il Consiglio regionale uscente. Le trasmissioni della durata di 40 minuti sono andate in onda su RAI 3 e Radio 1 dal 9 al 17 aprile 2019.

Il secondo ciclo ha interessato i candidati sindaco e presidente di Regione e le liste collegate. Le trasmissioni della durata di 40 minuti sono andate in onda a partire dal 6 maggio. La tribuna dei candidati a Presidente della Regione Piemonte, sotto forma di confronto è andata in onda venerdì 24 maggio 2019.

Il terzo ciclo ha interessato i ballottaggi dei tre comuni capoluogo di provincia ed è andato in onda dal 5 al 7 giugno 2019.

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

I programmi per l'accesso sono arrivati al loro quinto 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 2019, 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 2019 il Comitato ha approvato l'Avviso per l'accesso radiofonico e televisivo alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico (RAI) per quattro differenti trimestri.

Con atto n. 2-2019 del 14 gennaio è stato deliberato l'Avviso relativo al primo trimestre 2019 la cui scadenza di inoltro è stata fissata per il 28 febbraio. Hanno partecipato n. 15 soggetti beneficiari, tutti per l'accesso televisivo.

Per quanto riguarda il secondo trimestre, il Comitato ha approvato l'Avviso con atto n. 9-2019 del 18 marzo, la cui scadenza era fissata per il 15 maggio. Le domande ricevute sono state 10, di cui 1 risultante non idonea ad accedere alle trasmissioni televisive.

L'Avviso del terzo trimestre, la cui scadenza di inoltro era fissata al 10 settembre, è stato approvato con deliberazione n. 21-2019 del 4 giugno. I soggetti partecipanti sono stati 13, inseriti tutti nella graduatoria per l'accesso televisivo.

Con delibera n. 49-2019 del 25 settembre è stato approvato l'Avviso per il quarto trimestre 2019 (scadenza 31 ottobre) a cui hanno aderito 20 soggetti, tutti idonei ad essere inseriti nella graduatoria delle trasmissioni televisive, ma due hanno presentato rinuncia prima della registrazione del programma.

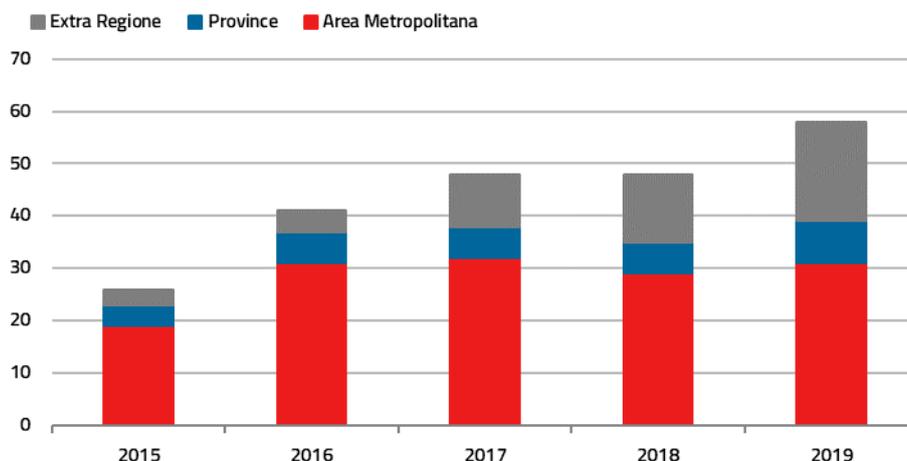
La graduatoria e il piano di messa in onda sono stati comunicati ai soggetti interessati e alla RAI – Centro di Produzione di Torino. Per ogni Avviso, la graduatoria e il calendario della messa in onda sono resi disponibili sul sito del Corecom Piemonte, oltre ai programmi trasmessi che sono stati inseriti nella sezione Multimedia.

Nel 2019 il numero totale delle richieste è stato di 58, di cui 39 provenienti da soggetti piemontesi e 19 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 un netto interesse da parte delle associazioni che operano nel campo sociale e assistenziale. Anche i soggetti che esercitano nel contesto della formazione e della ricerca hanno manifestato interesse agli Avvisi pubblicati.

Nell'arco di questi anni, il rapporto di collaborazione con la sede regionale 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 1.2 - (2019) NUMERO DI DOMANDE PERVENUTE DAL 2015 AL 2019 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.⁷, istitutiva del Corecom Piemonte, nonché l'art. 10 della l.r. 19/2004⁸ *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

⁷Art. 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.

⁸Art. 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. 44/2000⁹), 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.

⁹Legge 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 3o privati ai sensi dell'articolo 11 della l.r. 60/1995.

TABELLA 1.1 - (2019) RICHIESTA DI MISURE CAMPI ELETTROMAGNETICI GENERATI DA IMPIANTI RADIOTELEVISIVI. ANNO 2019. 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.
Rodello	Via San Rocco	18/126	12/11/2018	5,5	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/136	03/12/2018	7,77	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/137	04/12/2018	7,41	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	18/147	04/01/2019	6,84	-
Torino	Sent. Parco Rimembranza	19/002	07/01/2019	-	24,16
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/004	08/02/2019	5,54	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/007	08/02/2019	3,64	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/008	11/02/2019	3,91	-
Rodello	Via San Rocco	19/019	04/02/2019	5,19	-
Loazzolo	Cascina Langa	19/020	04/02/2019	3,49	-
Caressio	Prato Rotondo	19/044	28/03/2019	-	8,04
Loazzolo	Cascina Langa	19/049	02/04/2019	5,61	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/061	17/05/2019	6,97	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/062	16/05/2019	8,22	-
Guarene	Via San Sebastiano	19/075	25/06/2019	4,12	-
Rodello	Via San Rocco	19/078	27/06/2019	5,45	8,34
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/081	08/07/2019	6,01	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/082	08/07/2019	7,16	-
Moncalieri	Strada del Colle	19/083	15/07/2019	8,31	-
Borgo San Dalmazzo	S. Antonio Aradolo	19/092	18/11/2019	12,85	-
Torino	Basilica di Superga	19/098	20/11/2019	9,58	-
Torino	Basilica di Superga	19/106	07/11/2019	8,6	-
Pecetto Torinese	Strada del Colle	19/119	07/11/2019	6,7	-

Fonte: Comunicazioni ARPA a Corecom Piemonte

La qualità tecnica del segnale RAI

Il Corecom Piemonte, da sette anni, ha posto l'attenzione sulla questione della mancata ricezione del segnale Rai regionale nelle diverse aree del territorio piemontese, inviando a tutti i Comuni del Piemonte un questionario avente la finalità di approfondire la conoscenza già acquisita sulle aree del territorio con problemi di ricezione del segnale Rai e, in particolare, quelle legate alla ricezione dei canali diffusi dal MUX 1 (Rai1, Rai2, Rai3 – Piemonte, Rai News).

Nel 2019 sono stati organizzati due incontri, di cui il primo sul territorio della provincia di Cuneo ed il secondo a Torino, presso la sede del Consiglio regionale del

Piemonte. Entrambi gli incontri hanno visto la partecipazione di vari Amministratori che hanno dato vita ad un confronto costruttivo tra Istituzioni e RAI.

Sono stati presentati i dati di mappatura degli impianti RAI in gestione a RAI WAY ed alle Unioni di Comuni unitamente all'indagine sulla qualità percepita del segnale digitale.

Prevenzione e contrasto del cyberbullismo

La legge 71/2017 Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo punta a contrastare il fenomeno e rappresenta un segnale importante, tanto più perché è stata la prima legge in Europa sull'argomento. Anche il Consiglio regionale ha lavorato in tal senso, approvando la legge regionale del 5 febbraio 2018, n. 2 Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, la cui entrata in vigore ha visto il coinvolgimento del Corecom Piemonte in questa materia così complessa, investendolo anche del ruolo di osservatorio.

Nel corso del 2019 il Comitato ha sottoscritto un Protocollo d'Intesa con il Garante per la protezione dei dati personali volto all'attivazione di una collaborazione strategica tra le parti, nell'ambito delle rispettive competenze, per la realizzazione dei compiti demandati al Garante dalla legge n. 71/2017 e al Corecom dall'art. 14-bis, comma 1, della legge regionale n. 1/2001, nel quadro degli obiettivi di prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo.

Nel 2019 il Comitato, in accordo con la Giunta regionale del Piemonte, l'Ufficio scolastico regionale del Piemonte, l'Università degli studi di Torino, l'Università degli Studi del Piemonte Orientale, la Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza e la Procura della Repubblica presso il Tribunale dei minorenni di Torino, si è attivato per la sottoscrizione di un Protocollo di intesa volto alla promozione congiunta di azioni ed interventi idonei a prevenire e contrastare il fenomeno del cyberbullismo.

Tra gli obiettivi del Protocollo vi è quello di collaborare nella realizzazione di attività di studio, ricerca, divulgazione e sensibilizzazione sui temi del cyberbullismo, con lo scopo di contrastare tale fenomeno in tutte le sue manifestazioni. Tutto ciò sarà funzionale all'avvio dell'Osservatorio sul fenomeno del cyberbullismo. Il Protocollo, datato 13 novembre 2019, è stato approvato e sottoscritto da tutti i partecipanti. Sono invece ad oggi in corso di definizione le intese relative alla stipula di un accordo di collaborazione, attuativo del Protocollo di che trattasi, con il quale l'Università di Torino, l'Università del Piemonte orientale, la Direzione Sanità della Regione Piemonte e il Corecom si impegnano nella realizzazione di attività di ricerca sui temi del cyberbullismo, con l'obiettivo di prevenire e contrastare tale fenomeno in tutte le sue manifestazioni.

Prima di raggiungere questo obiettivo, nel corso del 2019, sono stati programmati quattro tavoli tecnici a cui hanno partecipato i soggetti aderenti al Protocollo d'Intesa.

Per sensibilizzare maggiormente l'argomento, è stato organizzato nell'ambito del Salone internazionale del Libro, uno spettacolo teatrale che rappresenta uno strumento per divulgare i principi di una sana e serena coesistenza, insegnando che bulli e vittime sono ugualmente danneggiati. Lo spettacolo è stato preceduto da un incontro a cui hanno partecipato il commissario Agcom con delega ai minori, la prima firmataria della legge 71/2017, il Coordinatore del Coordinamento nazionale Corecom italiani, oltre al Presidente e al Vicepresidente del Corecom Piemonte.

Inoltre, il Comitato ha offerto la possibilità di organizzare degli incontri mirati agli Istituti scolastici, sede dei Consigli Comunali dei Ragazzi.

Il Corecom ha partecipato, in sinergia con il Consiglio regionale del Piemonte, agli eventi organizzati in occasione della giornata nazionale contro il bullismo e cyberbullismo che si sono svolti dal 5 al 15 febbraio.

Infine, nel corso del 2019 è continuata l'attività dello sportello informativo telefonico 011 5757.575 e della casella di posta elettronica nocyberbullismo@cr.piemonte.it per il ricevimento delle segnalazioni in materia di cyberbullismo da parte dei soggetti interessati.

Il Corecom contro ogni forma di discriminazione e per la parità di trattamento. Prevenzione e contrasto della violenza di genere

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, Consiglio regionale del Piemonte, Università degli Studi di Torino per impegnarsi ad adottare progressivamente correttive 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.

Nel 2019 l'attività del Corecom all'interno della Rete regionale contro le discriminazioni si è svolta su più fronti:

- ha monitorato i contenuti discriminatori e di parità di trattamento nell'ambito della programmazione televisiva locale e nella comunicazione commerciale;
- ha monitorato l'indirizzo di posta elettronica nodiscriminazione.corecom@cr.piemonte.it, dedicato all'accoglimento di segnalazioni di comportamenti antidiscriminatori da parte di enti pubblici e privati, su cui non è arrivata alcuna comunicazione;

- nell'ambito della predisposizione della graduatoria dei programmi per l'accesso radiotelevisivo in RAI, ha garantito un maggior punteggio relativamente alla rilevanza dell'interesse sociale, culturale e informativo del programma proposto.

Le conferenze stampa, i convegni, i seminari

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

- 28 gennaio 2019 - Cuneo, presso la sede della Provincia, secondo incontro *Segnale RAI: segnali di speranza?*,
- 28 gennaio 2019 - Fiano (To), due componenti del Comitato si sono recati nella sede del Consiglio comunale dei ragazzi (CCR) che ha richiesto un incontro per trattare i temi riguardanti le problematiche dei minori;
- 5 febbraio 2019 - Torino, Consiglio regionale del Piemonte, partecipazione alla Giornata nazionale contro il Bullismo e Cyberbullismo;
- 14 febbraio 2019 - Torino, Consiglio regionale del Piemonte, terzo incontro dal titolo *Segnale RAI: segnali di speranza?*;
- 21 febbraio 2019 - Torino, Consiglio regionale del Piemonte, Sala Viglione, Conferenza stampa *Corecom: traguardi e obiettivi in un mondo in rapida evoluzione*;
- 21 marzo 2019 - Torino, Consiglio regionale del Piemonte, presentazione del Protocollo d'Intesa con il Garante per la protezione dei dati personali dal titolo *ANTEPRIMA NAZIONALE: la sperimentazione Corecom e Garante Privacy sul cyberbullismo parte dal Piemonte*;
- 9 maggio 2019 - Torino, XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, Arena Piemonte, convegno *Le regole della disinformazione*;
- 9 maggio 2019 - Torino, XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, sala Argento, convegno *Big data e società digitale*;
- 10 maggio 2019 - Torino, XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, Arena Piemonte, evento *Bulli a metà*;
- 10 maggio 2019 - Torino, sede del Consiglio regionale, Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Corecom;
- 12 novembre 2019 - Torino, corso di formazione "Aggiornamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: utilizzo piattaforma ConciliaWeb", per il personale del Corecom e degli URP;
- 19 novembre 2019 - Torino, corso di formazione "Aggiornamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: utilizzo piattaforma ConciliaWeb", per il personale del Corecom e degli URP.

Incontro Segnale RAI: segnali di speranza?

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.

Il Corecom è particolarmente sensibile all'argomento della qualità del segnale televisivo in quanto è strettamente collegata con il diritto all'informazione e per questo anche nel 2019, il Comitato si è recato nel territorio per conoscere dai rappresentanti del territorio le cause e trovare una soluzione ai disservizi relativi al segnale televisivo Rai regionale.

Al primo incontro del 2019 tenutosi a Cuneo hanno partecipato il presidente del Corecom Piemonte, il presidente della Provincia di Cuneo, i vertici dei Servizi Broadcast e Gestione Frequenze Rai di Roma, il responsabile Rai Way per il Piemonte, l'UNCEM, l'ANCI, il presidente del Corecom Emilia Romagna.

Anche nel corso del secondo incontro sono intervenuti i vertici dei Servizi Broadcast e Gestione Frequenze Rai di Roma, il responsabile Rai Way per il Piemonte, l'UNCEM, l'ANCI che hanno illustrato i programmi per risolvere il problema. Gli ospiti sono stati accolti dai componenti del Comitato e da un Consigliere segretario.

Conferenza stampa Corecom: traguardi e obiettivi in un mondo in rapida evoluzione

Il 21 febbraio si è svolta la conferenza stampa dal titolo *Corecom: traguardi e obiettivi in un mondo in rapida evoluzione*, in cui sono state esposte le attività del Corecom, in particolare il servizio di conciliazione, gli strumenti che il Corecom ha ottenuto con la nuova legge per prevenire e contrastare il cyberbullismo e l'avvio degli incontri sul territorio per affrontare il disservizio relativo al segnale Rai che affligge ancora troppi cittadini della nostra regione.

Anteprima Nazionale: la sperimentazione Corecom e Garante Privacy sul cyberbullismo parte dal Piemonte

La legge regionale 5 febbraio 2018, n. 2 ha attribuito al Corecom Piemonte importanti competenze in materia di cyberbullismo.

Il 21 marzo è stata presentata in anteprima nazionale la sperimentazione attuata dal Corecom Piemonte e dal Garante per la protezione dei dati personali

mediante la firma del Protocollo d'Intesa che ha il fine di contrastare la "piaga" che affligge i minori online.

XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, evento Le regole della disinformazione

All'incontro, svoltosi il 9 maggio 2019 nello spazio Arena Piemonte, sono intervenuti il presidente Consiglio Regionale del Piemonte, un commissario Agcom, il direttore de *La Stampa*, il vice Rettore dell'Università di Torino, il presidente nazionale dei Corecom italiani, il presidente ed il Commissario del Corecom Piemonte.

Questo tema è particolarmente delicato e urgente in un periodo storico in cui è in atto un fiorire di *fake news* e il confine tra vero e verosimile si fa di giorno in giorno più sottile.

XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, evento Big data e società digitale

Tenutosi il 9 maggio in Sala Argento, l'incontro si è svolto al fine di valutare possibili equilibri tra informazione digitale e diritto alla privacy, tra tutela della concorrenza e garanzia del pluralismo informativo. Tra i relatori docenti universitari, il caporedattore della Rai di Torino, un commissario Agcom, il presidente del Corecom nazionale e il presidente del Corecom Piemonte.

XXXII edizione del Salone Internazionale del libro, evento Bulli a metà

All'incontro, tenutosi il 10 maggio 2019 nello spazio Arena Piemonte, sono intervenuti un commissario Agcom, la prima firmataria della legge nazionale per la prevenzione ed il contrasto del cyberbullismo, il presidente nazionale dei Corecom italiani, il presidente ed il vicepresidente del Corecom Piemonte.

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

L'obiettivo è stato dare un messaggio chiaro ai ragazzi ed alle ragazze dei pericoli del cyberbullismo. L'evento è stato strutturato in due tempi:

- 1) una breve conferenza;
- 2) uno spettacolo teatrale che ha offerto una serie di spunti di riflessione per vivere rapporti sani e sereni.

Coordinamento nazionale dei Presidenti Corecom

Il 10 maggio è stato convocato a Torino, presso la sede del Consiglio regionale, il Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Corecom.

Le ricerche e le pubblicazioni

Nel 2019 il Corecom ha curato:

- documentazione per il corso di formazione *Aggiornamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: utilizzo piattaforma ConciliaWeb*, tenutosi il 12 e il 19 /11/2019;
- documentazione raccolta normativa in materia di minori e antidiscriminazione.

La comunicazione istituzionale del Corecom

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

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

Per diffondere l'operato, le attività e i servizi che il Corecom offre ai cittadini piemontesi si sono utilizzati i social e gli altri strumenti di informazione evidenziati nel Piano di comunicazione del Consiglio e degli organismi regionali.

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 seguito 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 **19.800** follower.

Dato l'ottimo risultato in termini di risposta ottenuto in precedenza, il Comitato ha ritenuto rilevante continuare ad 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.

I video del Corecom, riguardanti interviste ai componenti del Comitato, riprese di eventi organizzati da quest'ultimo e programmi per l'accesso radiotelevisivo andati in onda

sulla rete regionale della Rai, sono stati pubblicati su YouCrp, il canale Youtube del Consiglio regionale.

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.

È stata costantemente aggiornata la home page del sotto-dominio www.corecom.cr.piemonte.it che ha avuto un totale di **57.204** visualizzazioni.

Al fine di ampliare la conoscenza dei cittadini delle attività svolte dal Corecom, i componenti del Comitato hanno partecipato a 8 trasmissioni dei programmi per l'accesso in RAI, di cui 4 televisive e 4 radiofoniche. In particolare, sono stati trattati i temi delle conciliazioni, della tutela dei minori e delle nuove generazioni del mondo digitale. Sempre con lo stesso obiettivo, il Presidente del Comitato ha partecipato il 22 febbraio al TGR, andato in onda sul canale RAI regionale, illustrando le attività del Corecom.

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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS.

Il Corecom esercita le seguenti funzioni delegate 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 e smi, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- definizione delle controversie indicate dalla delibera 203/18/CONS e smi, ad esclusione di quelle concernenti operatori o 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 sette 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 2019 il Corecom non ha attivato alcun procedimento di contestazione.

Come accennato, all'attività di vigilanza si affianca quella diretta a diffondere modi, tempi, qualità e quantità sull'uso e consumo di televisione da parte dei minori e favorire, allo stesso tempo, il miglioramento della qualità del panorama dell'emittenza televisiva piemontese. Vainquesta direzione la partecipazione all'attività di *Tuttinrete*, a cui il Corecom ha aderito nel 2018 firmando il Protocollo d'Intesa.

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 dellapersona, nonché la promozione e la cultura di tutela dei minori nel rapporto con i mezzi di informazione.

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 2019 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 martedì 13 a giovedì 22 agosto 2019, 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 n. 80 testate giornalistiche locali e 2 nazionali con edizioni provinciali (La Stampa - sezioni delle provinciali di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania, Vercelli, 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 è stato effettuato il controllo delle testate giornalistiche locali e anche il controllo sull'emittenza locale al fine di vigilare sulla pubblicazione di sondaggi nell'arco di tempo definito per tale attività.

TABELLA 1.2 - (2019) ELENCO TESTATE GIORNALISTICHE SOTTOPOSTE A MONITORAGGIO SUI SONDAGGI

Provincia	Testate Giornalistiche
Alessandria	Alessandria Sport, Il Monferrato, Il Novese, Il Piccolo, L'Ancora, La Vita Casalese, La Voce alessandrina, Panorama di Novi, Panorama di Tortona, Settegiorni a Tortona, Zapping
Asti	La Nuova Provincia di Asti, Gazzetta d'Asti, Il Corriere Astigiano
Biella	Eco di Biella, Il Biellese, La Nuova Provincia di Biella
Cuneo	Bra Oggi, Corriere di Saluzzo, Corriere di Savigliano e dintorni, CuneoSette, Gazzetta d'Alba , Idea, Idea Sport, Il Corriere di Alba, Langhe e Roero, Il Corriere di Bra, Cherasco e Sommariva, Il Nuovo Braidese, Il Saviglianese, La Bisalta, La Guida, La Fedeltà, La Gazzetta di Saluzzo, La Piazza Grande, L'Unione Monregalese, Provincia Granda, Saluzzo Oggi
Novara	Corriere di Novara, L'Azione, Novara Oggi, Tribuna Novarese
Torino	Corriere Chieri e dintorni, Corriere di Moncalieri, Corriere Sportivo, Eco del Chisone, Eco Mese, Il Canavese, Il Mercoledì, Il Risveglio Canavese, Il Risveglio Popolare, La Gazzetta del Canavese, La Nuova Periferia di Chivasso, La Nuova Periferia di Settimo, La Nuova Voce Settimo, La Nuova Voce di Torino, La Sentinella del Canavese, La Valsusa, La Voce, La Voce del Canavese, La Voce e il Tempo, Luna Nuova, Monviso, Notizie in Comune, Pancalera, Sprint e Sport, Vita Diocesana Pinerolese, Voce Pinerolese
Verbania	Eco Risveglio Arona, Eco Risveglio Ossola, Eco Risveglio Verbania, La Prealpina, Il Verbania, Le Rive, Lo Strona, La Voce del Lago Maggiore
Vercelli	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 radiofonici¹⁰, 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 normata nello specifico sino al 22 luglio 2017 dall'Allegato alla delibera 173/07/CONS¹¹ dal 23 luglio dall'Allegato alla delibera 203/18/CONS *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, da luglio 2019 dall'allegato 353/19/CONS 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 nell'attività delegata da parte dell'Agcom. Essa si compone della cosiddetta attività di conciliazione (oggetto di delega dal 2004), della gestione dei provvedimenti di urgenza (oggetto di delega dal 2006) e dall'attività di definizione (oggetto di delega dal 2012). Rientra nelle c.d. procedure di

¹⁰ Decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 "Testo unico dei servizi di media audiovisivi e radiofonici" (GU n. 208 del 7-9-2005 - Suppl. Ordinario n. 150) - Art. 32-quinquies Telegiornali e giornali radio. Rettifica

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

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

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

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

¹¹ 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)

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*.

A seguito della sottoscrizione del nuovo Accordo Quadro avvenuta nel novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Giunte regionali e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative regionali, il Consiglio regionale del Piemonte e il Corecom Piemonte hanno stipulato la Convenzione con Agcom tesa a rinnovare il conferimento delle attività delegate.

Dopo che nel 2018 era stato approvato il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera AGCOM 203/18/CONS) ed era stata attivata la nuova piattaforma informatica denominata ConciliaWeb quale unico canale per presentare le istanze e gestire le controversie, nel 2019 il Consiglio dell'Autorità è di nuovo intervenuto in materia attraverso l'approvazione del Regolamento Allegato A alla delibera 353/19/CONS.

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. In fase di conciliazione, la piattaforma opera una distinzione a seconda delle materie:

- per quelle indicate all'art. 8 del Regolamento 203/18/CONS e s.m.i., si istaura una procedura di conciliazione asincrona, operata tramite lo scambio di messaggi tra le parti e il conciliatore denominata **conciliazione semplificata**;
- per quelle più complesse il sistema notifica alle parti la convocazione per **l'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 che non ha la 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.

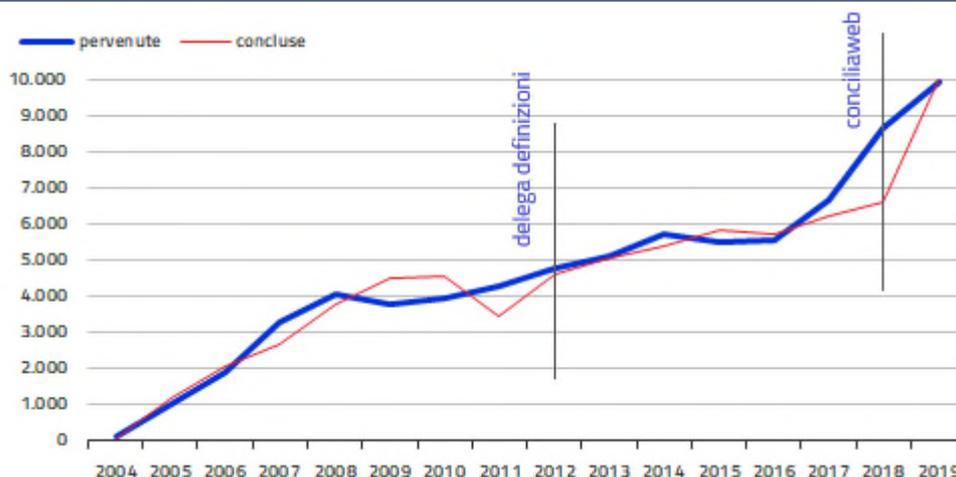
All'origine dell'istituto della conciliazione in materia di telecomunicazioni sta la centralità e l'indefettibilità del servizio telefonico per la realizzazione di diritti e libertà civili ed economiche - centralità che è andata rafforzandosi con la diffusione di cellulari e smartphone - e la necessità 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 enorme di potenziali liti, 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 all'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 2019 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 2020 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.

I dati del contenzioso presso il Corecom

Nell'anno 2019 il Corecom Piemonte ha avviato da ConciliaWeb **9.948** fascicoli di contenzioso (Istanze di conciliazione ed istanze di definizione). Rispetto al 2018 (che già registrava un trend in forte crescita, di oltre il 35%) è stato registrato un ulteriore incremento delle domande del 13%.

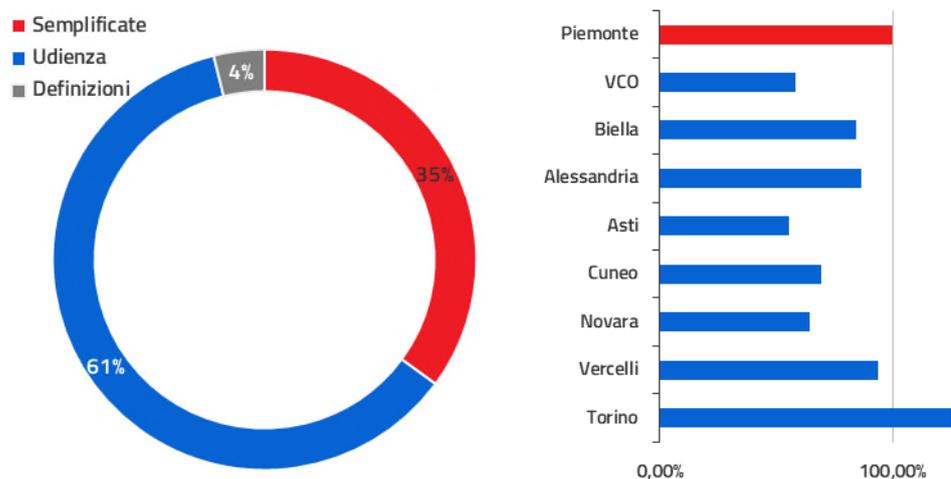
GRAFICO 2.1-(2004- 2019)TREND DELLE ISTANZE DI CONTENZIOSO PRESENTATE DAGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI GESTORI TELEFONICI PAY-TV DALL'AVVIO DELL'ESERCIZIO DELLA DELEGA - NEL 2012 IL CORECOM ASSUME LA DELEGA SULLE DEFINIZIONI. NEL 2018 VIENE INTRODOLTA LA PIATTAFORMA CONCILIAWEB



Fonte: Flux Corecom Piemonte - ConciliaWeb

Nel dettaglio, sono pervenute **2.345** domande in conciliazione semplificata, **6.998** domande di conciliazione in udienza (con l'apertura di **7.366** posizioni di contenzioso) e **605** domande di definizione (con l'apertura di **611** posizioni di contenzioso).

GRAFICO 2.2 - (2019) SUDDIVISIONE DOMANDE PER TIPOLOGIA E PER TERRITORIO



Fonte: ConciliaWeb

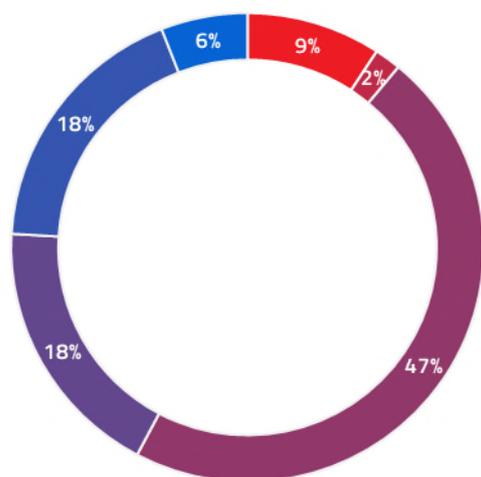
Escludendo le domande provenienti da istanti residenti extra regione (200), le 9.749 domande restanti sono così suddivise: Alessandria 814 (8,3%), Asti 267 (2,8%), Biella 332 (3,4%), Cuneo 911 (9,3%), Novara 530 (5,4%), Torino 6.329 (63,6%), Verbania 207 (2,1%), Vercelli 359 (3,6%).

Si segnala nel 2019 un ulteriore decremento della percentuale delle pratiche provenienti dalla Città Metropolitana (-4%, già nel 2018 si era registrata una riduzione del 5%) che consolida una più uniforme distribuzione del contenzioso sul territorio piemontese rispetto alla popolazione delle diverse aree.

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

Le istanze di conciliazione presentate dagli utenti tramite ConciliaWeb sono 9.343 a cui vanno aggiunte le 79 domande presentate da gestori nei confronti di utenti secondo quanto stabilito dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche al capo IV (procedura di conciliazione su istanza dell'operatore). **L'87%** delle domande in fase di conciliazione si è concluso con un accordo.

GRAFICO 2.11 - (2019) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI



fastweb:	895	9,2%
sky:	176	1,8%
tim:	4536	46,7%
vodafone:	1766	18,2%
wind tre:	1763	18,2%
tiscali:	241	2,5%
ultracomm:	24	0,2%
altri:	310	3,2%
totale:	9711	100,0%

Fonte: ConciliaWeb

La Conciliazione Semplificata

La procedura di conciliazione è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di trasmettere alle parti una proposta di soluzione conciliativa della controversia.

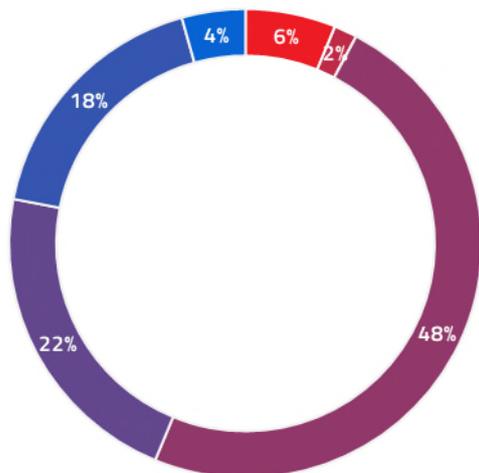
Interessa le controversie aventi a oggetto le seguenti materie:

- Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- Restituzione del credito residuo;
- Restituzione del deposito cauzionale;
- Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

Nell'anno 2019 il Corecom Piemonte ha ricevuto **2.345** domande di conciliazione semplificata e ne ha concluse **2.796**.

Il gestore che registra il maggior numero di controversie in semplificata è TIM (48,49%), seguito da Vodafone (21,79%)

GRAFICO 2.3 - (2019) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI

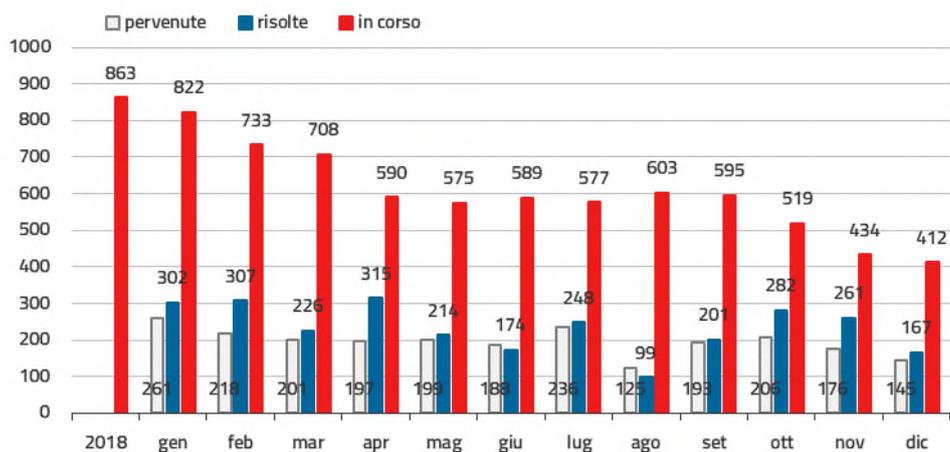


fastweb:	145	6,2%
sky:	37	1,6%
tim:	1137	48,5%
vodafone:	511	21,8%
wind tre:	413	17,6%
tiscali:	27	1,2%
ultracomm:	14	0,6%
altri:	61	2,6%
totale:	2345	100,0%

Fonte: ConciliaWeb

L'andamento del rapporto fascicoli aperti/chiusi presenta un notevole miglioramento nella gestione delle posizioni (a fine dicembre 2018 erano presenti 863 fascicoli attivi, ridotti a 412 a fine dicembre 2019) come risulta dal grafico successivo. Il grafico 2.5 mette in evidenza la gestione quotidiana delle istanze con particolare attenzione a quelle meno recenti, cioè presentate da oltre 180 giorni, che richiedono, di concerto con l'utente, un maggiore approfondimento.

GRAFICO 2.4 - (2019) ANDAMENTO MENSILE PRATICHE PERVENUTE / RISOLTE



Fonte: Elaborazione Corecom su dati ConciliaWeb

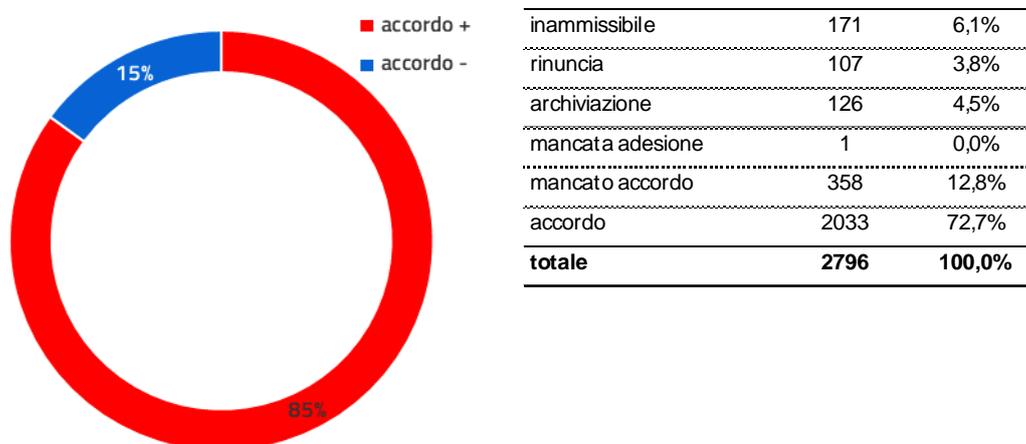
GRAFICO 2.5-(2019)FASCICOLI APERTI / APERTI DA OLTRE 180 GG. DATO QUOTIDIANO



Fonte: ConciliaWeb

Gli accordi sulle istanze presentate in fase di conciliazione semplificata hanno raggiunto l'85%.

GRAFICO 2.6 - (2019) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (ACCORDI E MANCATI ACCORDI A CONFRONTO. NELLA TABELLA DETTAGLIO DELLE CONCLUSIONI



Fonte: ConciliaWeb

Le domande pervenute da utenti affari sono 682 (29%) mentre quelle pervenute da utenti privati sono 1.663 (71%)

La Conciliazione in Udienza

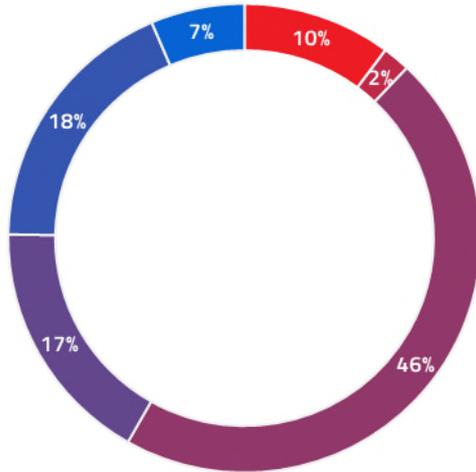
In tutti i casi non contemplati dall'art.8 del Regolamento oppure nel caso in cui l'utente non disponga della strumentazione necessaria per partecipare alla procedura in via telematica o si tratti di un utente c.d. debole¹², il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza.

Nell'anno 2019 il Corecom Piemonte ha ricevuto **6.998** domande di conciliazione in udienza (con l'apertura di 7.366 posizioni di contenzioso) e ne ha concluse **6.781**.

Il gestore che registra il maggior numero di controversie in udienza è TIM (46,14%) seguito da Wind Tre (18,33%)

¹²Regolamento Allegato A alla delibera 353/19/CONS, Art. 4. comma 3. L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del Corecom competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo Corecom.

GRAFICO 2.7 - (2019) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI

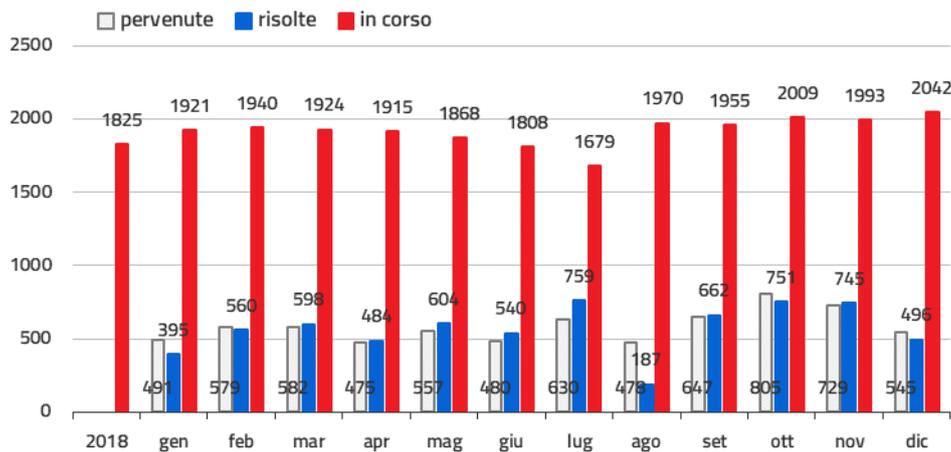


fastweb:	750	10,18%
sky:	139	1,89%
tim:	3399	46,14%
vodafone:	1255	17,04%
windtre:	1350	18,33%
tiscali:	214	2,91%
ultracomm:	10	0,14%
altri:	249	3,38%
totale:	7366	100,00%

Fonte: ConciliaWeb

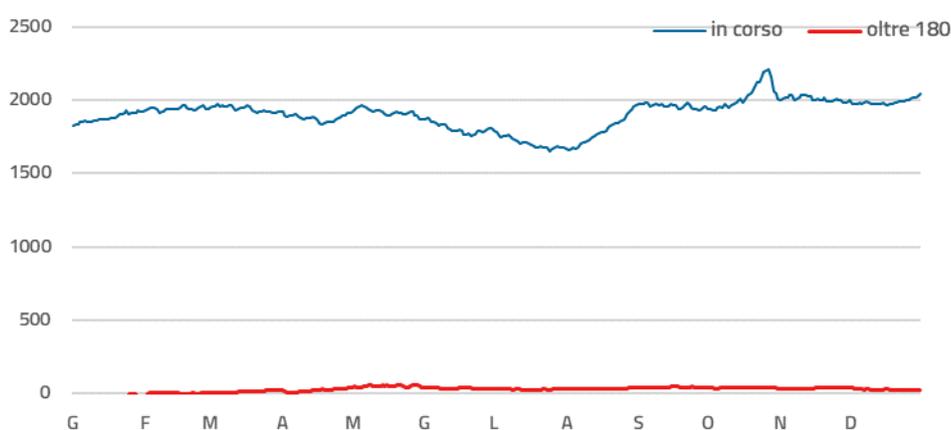
L'andamento del rapporto fascicoli aperti/chiusi si presenta sostanzialmente stabile (la conciliazione in udienza è stato il primo processo ConciliaWeb ad entrare completamente a regime) con una media mensile di fascicoli in corso al di sotto di 2.000 ed una media mensile di fascicoli in ingresso di 580. Il grafico 2.9 mette in evidenza la gestione quotidiana delle istanze con particolare attenzione a quelle meno recenti, cioè presentate da oltre 180 giorni, che richiedono, di concerto con l'utente, un maggiore approfondimento.

GRAFICO 2.8 - (2019) ANDAMENTO MENSILE PRATICHE PERVENUTE / RISOLTE



Fonte: ConciliaWeb

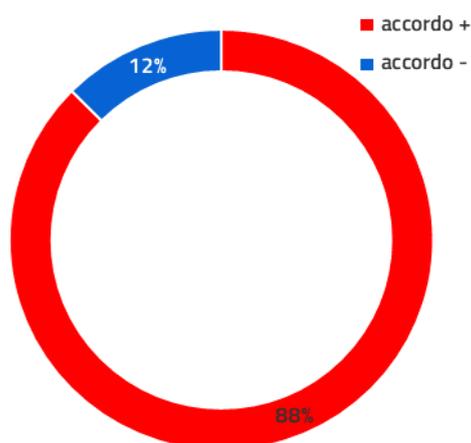
GRAFICO 2.9 - ANNO 2019 - FASCICOLI APERTI / APERTI DA OLTRE 180 GG. DATO QUOTIDIANO



Fonte: ConciliaWeb

Gli accordi sulle istanze presentate in fase di conciliazione in udienza hanno raggiunto l'88%.

GRAFICO 2.10 - (2019) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (ACCORDI E MANCATI ACCORDI A CONFRONTO. NELLA TABELLA DETTAGLIO DELLE CONCLUSIONI)



inammissibile	426	6,3%
rinuncia	581	8,6%
archiviazione	437	6,4%
mancata adesione	4	0,1%
mancata comparizione	173	2,6%
mancato accordo	644	9,5%
accordo	4516	66,6%
totale	6781	100,0%

Fonte: ConciliaWeb

Le domande pervenute da utenti affari sono 2.032 (29%) mentre quelle pervenute da utenti privati sono 4.966 (71%)

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 un ruolo paragiudiziario. Specificamente, con il provvedimento che definisce la

controversiaviene deciso il contenzioso oggetto di istanza che non è stato risolto positivamente in sede di conciliazione.

Nello specifico, il Corecom può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

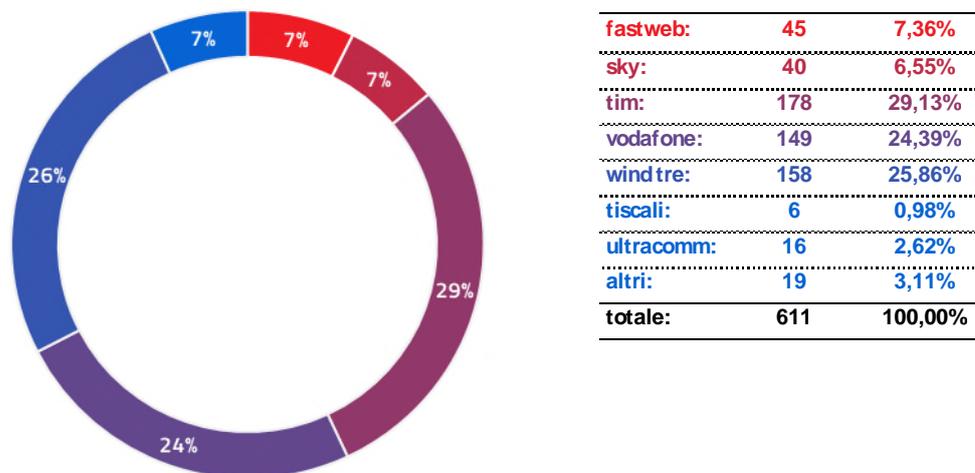
Anche la fase di definizione della controversia – così come quella relativa all'adozione di provvedimenti di urgenza – è gestita interamente tramite ConciliaWeb, con una scansione precisa della tempistica procedimentale, fino alla trasmissione della proposta di provvedimento al soggetto deputato ad adottarlo.

Nel 2019 il Corecom Piemonte ha ricevuto **605**istanze di definizione e ne ha chiuse **499**.

Nel conteggio delle conclusioni di procedimento vanno aggiunte **29** decisioni che fanno riferimento alla vecchia procedura.

In tutto, 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 **64**.

GRAFICO 2.11 - (2019) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI



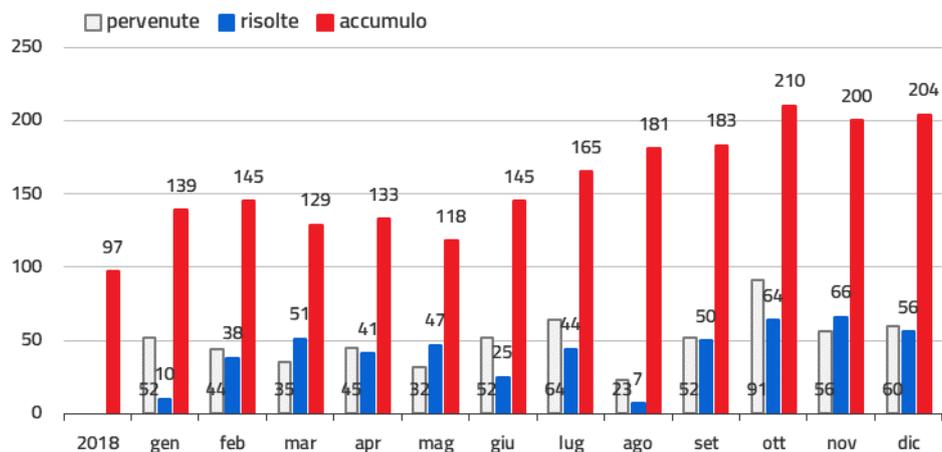
Fonte: ConciliaWeb

Il gestore chiamato a rispondere nel maggior numero di controversie nel processo di definizione risulta essere TIM (29%) seppure con percentuale di molto inferiore rispetto a quella riscontrata nel processo di conciliazione.

L'andamento del rapporto fascicoli aperti/chiusi è esclusivamente riferito alle pratiche presenti in ConciliaWeb e non tiene conto delle 65 istanze gestite e concluse (13 archiviazioni per rinunce/transazioni, 23 accordi in udienza di discussione e 29 provvedimenti decisori) fuori piattaforma, ai sensi dell'allegato alla delibera 173/07/CONS.

Il grafico 7 mette in evidenza la gestione quotidiana delle istanze ConciliaWeb con particolare riferimento a quelle meno recenti, cioè presentate da oltre 180 giorni, che richiedono, di concerto con l'utente, un maggiore approfondimento.

GRAFICO 2.12 - (2019) ANDAMENTO MENSILE PRATICHE PERVENUTE / RISOLTE



Fonte: Elaborazione Corecom su dati ConciliaWeb

GRAFICO 2.13 - ANNO 2019 - FASCICOLI APERTI / APERTI DA OLTRE 180 GG. DATO QUOTIDIANO



Fonte: ConciliaWeb

Gli accordi rappresentano l'88% dei fascicoli in udienza di discussione conclusi su ConciliaWeb.

GRAFICO 2.14 - (2019) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (ACCORDI E DECISIONI), NELLA TABELLA DETTAGLIO DELLE CONCLUSIONI



Fonte: ConciliaWeb

Le domande pervenute da utenti affari sono 234 (39%) mentre quelle pervenute da utenti privati sono 371 (61%)

Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ovvero nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso.

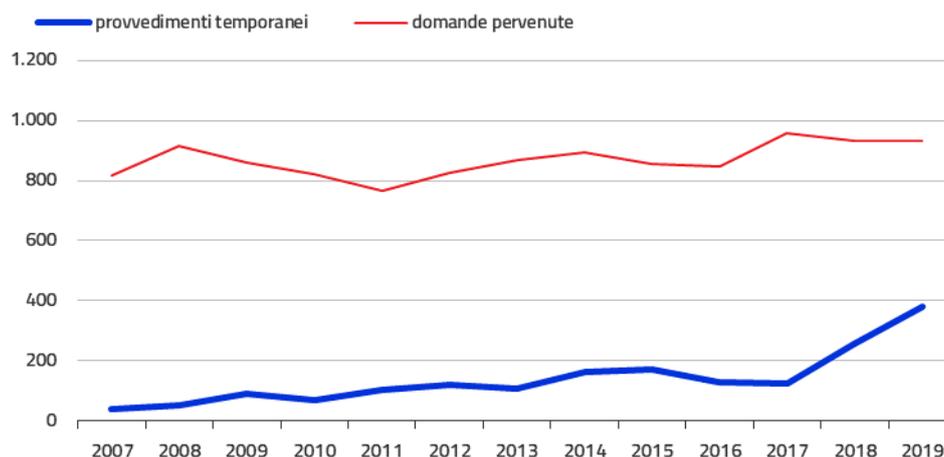
Gli operatori interessati, nel caso si renda necessaria l'adozione di un provvedimento temporaneo, eseguono quanto prescritto nei termini indicati comunicando al Corecom le attività espletate.

TABELLA 2.1 - STORICO GU5 PRESENTATI AL CORECOM 2011/2019. 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	2019
Riattivazioni	665	706	754	726	663	719	833	665	504
Prov. Temporaneo	103	119	108	161	171	126	123	258	381
Prov. Rigetto			7	12	27	1	3	8	5
Inammissibilità									41
Domande Pervenute	768	825	869	899	861	846	959	931	931

Fonte: Flux Corecom Piemonte - ConciliaWeb

GRAFICO 2.15 - (2007 - 2019) TREND DELLE RICHIESTE DI PROVVEDIMENTO TEMPORANEO PRESENTATE DAGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI GESTORI TELEFONICI PAY-TV DALL'AVVIO DELL'ESERCIZIO DELLA DELEGA



Fonte: Flux Corecom Piemonte - ConciliaWeb

Nel 2019 sono pervenute **931**domande (con l'apertura di 1087 posizioni di contenzioso) per le quali sono stati emessi **381** provvedimenti temporanei e **5** provvedimenti di rigetto. Si segnalano **5** segnalazioni ad AGCOM per mancata ottemperanza del provvedimento. Le istanze residue sono state soddisfatte con la riattivazione spontanea da parte dell'operatore.

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

Prima dell'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.

Per quanto riguarda la gestione delle udienze di conciliazione, il Corecom ha adottato lo stesso sistema di pianificazione delle udienze che dal 2012 veniva utilizzato con la procedura informatica interna fornita dal CSI Piemonte, costituito da una matrice contenente una ripartizione delle udienze su tavoli giornalieri suddivisi per gestore e ripetibile ogni sei settimane. Adottando questa modalità organizzativa non è stato difficile inserire all’interno del calendario di ConciliaWeb la stessa matrice dando così un seguito al lavoro svolto fino a novembre 2018, momento in cui è terminato l’utilizzo della vecchia procedura con l’esaurimento delle udienze relative alle istanze presentate fino al 23 luglio 2018 ed è iniziato il periodo di sperimentazione della nuova piattaforma.

L’Agcom ha messo a disposizione due slot per trattare le udienze utilizzando la virtual room, attraverso l’applicativo WebEx, ma essendo insufficienti per gestire le controversie nei tempi previsti dal Regolamento si è dovuto ricorrere alla pianificazione di un tavolo aggiuntivo giornaliero gestito al di fuori dell’applicativo suddetto per contenere i tempi di attesa.

L’utilizzo del calendario, come sopra descritto, consente una pianificazione dei tavoli di udienza molto flessibile poiché, a seconda delle necessità, è possibile gestire eventuali criticità sopraggiunte con riferimento ad ogni gestore. Ne discende il contenimento delle tempistiche di attesa per vedere convocata l’udienza dalla data di presentazione della domanda nella piattaforma entro range accettabili che oscillano in media tra 60 e 70 giorni.

Dal punto di vista tecnico, per offrire la stessa tipologia di servizio al cittadino, ovvero dare l’opportunità di seguire l’udienza in virtual room, il Corecom ha continuato ad utilizzare l’applicativo Easymeeting con il quale l’istante, avvalendosi delle postazioni informatiche presso gli uffici URP della Giunta regionali dislocati nei capoluoghi di Provincia e con l’aiuto del personale preposto, può collegarsi con la sede del Corecom di Torino e partecipare all’udienza.

Rispetto agli anni precedenti, il numero delle video conferenze espletate presso le varie sedi URP è diminuito drasticamente e solo un centinaio di utenti “deboli” ha usufruito del servizio offerto.

Si possono fare alcune riflessioni su questo punto poiché l’obiettivo della piattaforma ConciliaWeb è quello di raggiungere davvero le case di tutti gli utenti e offrire loro la

possibilità di risolvere la controversia direttamente dalle proprie abitazioni collegandosi dal proprio computer o dal proprio cellulare.

Gli utenti che potrebbero subire una penalizzazione sono coloro che non hanno la possibilità o la capacità di utilizzare gli strumenti informatici. Tuttavia, per questa fascia di utenti il Corecom ha sviluppato una rete organizzativa in grado di colmare tale gap, dando attuazione a quanto previsto dall'art. 3, del Regolamento allegato alla delibera 339/18/CONS e di cui si dirà più avanti.

Piattaforma ConciliaWeb e privacy

Nel mese di luglio 2019 il Consiglio regionale, il Corecom Piemonte e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni hanno sottoscritto lo Schema tipo di "Accordo di nomina quale responsabile del trattamento dei dati ex art. 28 del regolamento (UE) n. 2016/679", limitatamente alle attività espletate nell'ambito del servizio fornito con la piattaforma ConciliaWeb dal Corecom Piemonte.

In attuazione di tale accordo sono stati individuati tutti i soggetti abilitati a operare sulla piattaforma, cioè sia il personale del Corecom sia il personale degli URP e sono state predisposte tutte le autorizzazioni al trattamento dei dati personali relativi alle pratiche di competenza del Corecom Piemonte delle suddette persone. Le suddette autorizzazioni sono state successivamente inserite nella piattaforma "UNIO". Sono stati altresì rivisti il Registro dei trattamenti Privacy.

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.

Le comunicazioni e le costanti interazioni, inoltre, con gli operatori, in relazione alla disponibilità a presenziare le udienze rispetto ai tavoli calendarizzati, hanno consentito di raggiungere risultati ottimali relativamente ai tempi di attesa.

Le conference call tenutesi con gli operatori sono le seguenti:

- Telecom Italia S.p.A., 4/4/2019 e 9/12/2019;
- Fastweb S.p.A., 4/4/2019;
- Sky s.r.l., 4/4/2019.

Inoltre, in data 23 maggio 2019 il Tavolo Tecnico dei dirigenti tenutosi presso la sede della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee regionali, ha audito congiuntamente i responsabili dei quattro operatori principali, Tim, Vodafone, Fastweb e Wind Tre, sulle problematiche relative al contenzioso riscontrate in tutti i Corecom.

Assistenza agli utenti: assistenza agli utenti, servizio di contact center, la rete Urp e la pagina web.

Il costante ed elevato aumento delle istanze presentate dai cittadini piemontesi nei confronti dei gestori telefonici ha determinato un incremento nella richiesta di informazioni sul servizio.

L'art. 3 del Regolamento applicativo, allegato alla delibera 339/18/CONS prevede che i Corecom individuano modalità di assistenza all'utenza che non abbia la possibilità di accedere alla piattaforma tramite web, nel rispetto dell'autonomia organizzativa che compete a ciascun Corecom anche in relazione alle specifiche esigenze del territorio e agli utenti c.d. deboli.

In attuazione del dettato normativo richiamato il Corecom Piemonte ha messo a disposizione presso la propria sede e presso i punti di accesso degli Uffici URP della Regione dislocati nei capoluoghi di provincia e quello del Consiglio regionale, strumentazione e supporto quotidiano da parte del personale delle segreterie all'utente debole per l'inserimento delle domande nella piattaforma ConciliaWeb e la partecipazione alla virtual room.

Il servizio viene offerto nei seguenti orari:

- lun. – mer. – ven. dalle 10.00 alle 12.00;
- mar. – gio. dalle 14.00 alle 15.30.

Nel corso dell'anno 2019 si sono presentati **1.118** utenti per avere informazioni sul servizio di conciliazione e **630** utenti cosiddetti "deboli" per partecipare all'udienza, non avendo questi ultimi gli strumenti informatici idonei per collegarsi alla piattaforma.

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.

Come previsto nell'Accordo attuativo del Protocollo d'Intesa tra Consiglio e Giunta regionale i funzionari del settore URP forniscono:

- assistenza all'utenza che non abbia la possibilità di accedere tramite web alla piattaforma ConciliaWeb messa a disposizione dall'Autorità per le garanzie nelle

comunicazioni e ai c.d. utenti deboli, per l'accesso alle procedure di conciliazione, di definizione delle controversie e di quelle finalizzate all'adozione di un provvedimento, per la compilazione delle istanze utilizzando gli appositi web form (UG, GU5, GU14);

- informazioni necessarie all'utente per conoscere lo stato delle pratiche consultando il fascicolo presente nella piattaforma ConciliaWeb;
- assistenza, nei casi in cui si giunga all'udienza, per la partecipazione alla virtual room;
- assistenza all'utente, in caso di necessità, durante lo svolgimento dell'udienza;
- materiale informativo per la promozione del servizio.

Per garantire un'adeguata preparazione dei funzionari preposti a questo servizio il Corecom ha organizzato un corso di formazione sull'utilizzo della procedura informatica ConciliaWeb e di aggiornamento sulle modifiche apportate al Regolamento (Delibera Agcom n. 353/9/CONS) che si è tenuto il 12 e 19 novembre 2019.

Per far fronte alle numerose telefonate ricevute dalla Segreteria del Corecom è stata implementata la fruibilità del servizio offerto digitando il numero verde **800.10.10.11**, che da diversi anni è collegato a un risponditore automatico con risposte guidate e attivo h. 24, con l'adozione della piattaforma *Contact Center*, utilizzata dal personale interno al Corecom stesso, per la presa in carico delle chiamate telefoniche.

La piattaforma di *Contact Center* è composta da due moduli, l'uno, "Infomaster" che consente di definire una struttura ad albero a molteplici livelli con messaggi preregistrati per gestire le chiamate telefoniche o trasferire le stesse ad un operatore, l'altro, "Cont@cta" che permette di gestire l'informazione da erogare all'utente e tracciare la tipologia delle richieste ricevute.

Il modulo Infomaster era già stato attivato nell'anno 2018 con la registrazione dei messaggi all'interno della struttura ad albero e il collegamento del numero verde **800.10.10.11** ad un n. nero compreso nel piano telefonico di CSI Piemonte.

Nel mese di gennaio 2019 si è provveduto a portare a termine il progetto con la configurazione dell'interfaccia grafica del modulo Cont@cta, denominata phone bar, sui pc degli operatori della segreteria Conciliazioni e Definizioni per consentire loro di prendere in carico le chiamate provenienti dal numero verde suddetto sulla propria postazione di lavoro attraverso l'utilizzo di una cuffia dotata di microfono.

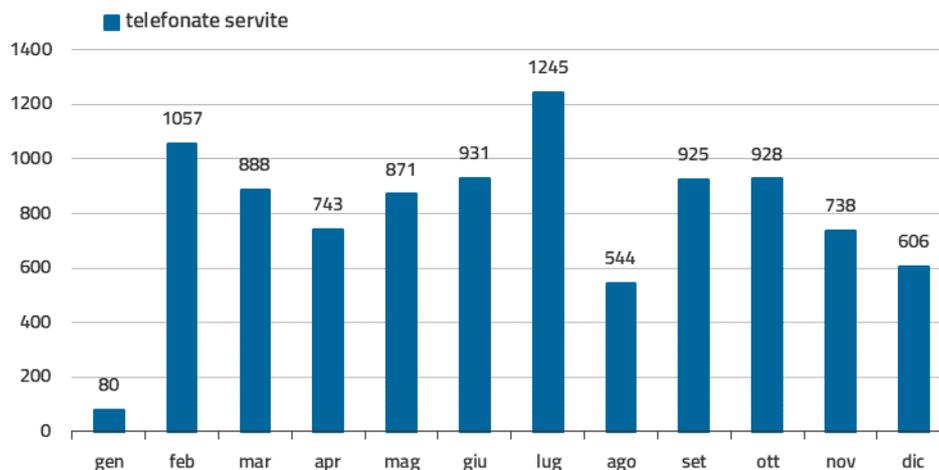
È seguito poi un corso di formazione tenuto dai colleghi dell'help desk per consentire agli addetti il corretto utilizzo dell'applicativo.

Attraverso l'utilizzo di entrambi i moduli è stato possibile monitorare il flusso delle telefonate pervenute e la tipologia delle domande che più frequentemente sono state sottoposte all'attenzione degli operatori.

Risulta che il 100% delle chiamate entrate nel sistema hanno ricevuto una risposta “umana”. Non risultano chiamate abbandonate o non trattate entro i 60 secondi e si precisa che la maggior parte delle domande riguardano informazioni di carattere generale e di accesso/registrazione alla piattaforma ConciliaWeb.

Il totale delle telefonate servite risulta essere 9.556 così suddivise nell’arco dell’anno:

GRAFICO 2.16 - (2019) DOMANDE SERVITE. DATO MENSILE¹³



Fonte: ConciliaWeb

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

¹³Il servizio inizia il 22 gennaio 2019

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 2019 si sono conclusi i procedimenti relativi al monitoraggio dell'emittenza locale effettuato nei confronti di otto emittenti sulla programmazione andata in onda nel settembre del 2018.

Sono stati avviati tre procedimenti sanzionatori che si sono conclusi con una richiesta di applicazione di sanzione pecuniaria.

Nello specifico, in due casi la contestazione 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, rispettivamente due ordinanze ingiunzione al pagamento di una sanzione pecuniaria.

In un caso la contestazione afferiva invece ad una supposta violazione in materia di affollamento pubblicitario. L'Agcom in questo caso ha ritenuto non sussistere un'ipotesi di affollamento orario, in quanto si sarebbe trattato di televendite inferiori a quindici minuti inserite in una finestra di televendita di durata superiore a quindici minuti che, come tale, non concorre all'affollamento né orario né giornaliero e ha pertanto emesso un provvedimento di archiviazione.

Per quanto riguarda l'adempimento degli oneri di vigilanza per l'anno 2019 sull'emittenza locale, il Comitato, con delibera n. 28/2019 del 2/07/2019, ha ritenuto di individuare e approvare le seguenti indicazioni operative ai fini del monitoraggio dell'emittenza locale:

In primo luogo, con riferimento all'area del pluralismo politico-istituzionale, il 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, attribuisce particolare rilevanza al monitoraggio della testata Rai (e segnatamente ai tre notiziari diffusi giornalmente da ciascuna sede locale);

Per quanto riguarda invece il monitoraggio dell'emittenza locale, il Comitato ha ritenuto di approvare quale criterio di selezione del campione, l'elenco del Registro degli Operatori di Comunicazione Sezione Piemonte alla data del 18/06/2019, nel quale risultano iscritti i fornitori di servizi media audiovisivi locali aventi sede legale ubicata nel territorio regionale, che hanno marchio già precedentemente esercito in tecnica analogica;

Si è inoltre ritenuto di estrapolare dal suddetto elenco le società esercenti canali televisivi che occupano le prime posizioni all'interno della lista LCN, provvedendo ulteriormente alla suddivisione del campione così selezionato in due blocchi, il primo dal 1° al 7° posto dell'elenco (corrispondente alle posizioni LCN dal 12 al 19) e il secondo dall'8° al 18° posto dell'elenco (corrispondente alle posizioni LCN dal 72 al 696);

Individuata la lista delle emittenti da vigilare, si è proceduto all'individuazione delle stesse tramite sorteggio.

Pertanto, alla luce dei sopra menzionati criteri e tenuto conto delle indicazioni fornite dal documento sopra citato, che definisce il numero delle emittenti da vigilare tramite monitoraggio annuale (almeno il 30% delle emittenti locali), si è preso atto che per l'anno 2019 il campione da sottoporre a monitoraggio è costituito da n. 8 emittenti locali (ivi compresa la testata regionale RAI) per un totale di 1.344 ore di monitoraggio.

In esecuzione di tale delibera si è pertanto provveduto ad affidare il servizio di registrazione h24 nonché di lettura e analisi del registrato, al fornitore risultato aggiudicatario per il biennio 2019-2020 in seguito a trattativa diretta, previa indagine di mercato.

Alla data odierna *i report* sono in corso di acquisizione.

Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (di seguito ROC)¹⁴ è un registro unico gestito dall'Autorità e garantisce la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto della disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere, relativamente alle società che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Hanno l'obbligo di iscriversi al ROC:

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

¹⁴ Delibera n. 666/08/CONS - Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (GU n. 25 del 31/1/2009 Serie Generale - Parte I).

- le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili;
- i fornitori di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center¹⁵.

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 2019, il rispetto della regolarità dell'adempimento.

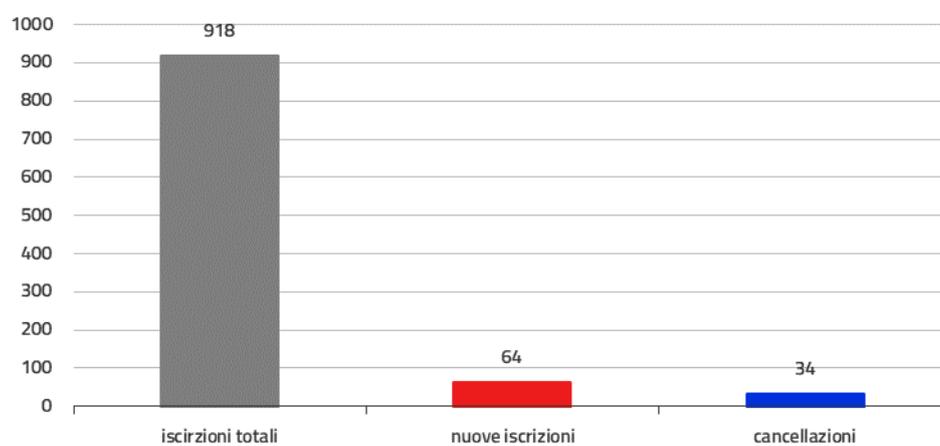
In seguito a tale attività, al 31/12/2019, sono pervenute 64 richieste di iscrizione, andate a buon fine. Sono stati avviati 34 procedimenti di cancellazione, di cui 13 su richiesta dell'operatore e 5 d'ufficio a seguito di verifiche.

Sono state registrate 679 comunicazioni annuali procedendo con 6 richiami al fine di perfezionare gli adempimenti amministrativi

Gli operatori attivi iscritti al ROC – Sezione Piemonte sono 918 al 31/12/2019 e le attività da loro svolte sono così suddivise in Concessionari Pubblicità (38), Editoria (368), Editoria Elettronica (127), Produttori Programmi (58), Fornitori di contenuti e Fornitori di SMAV (67), Servizi di comunicazione elettronica (126), Radiodiffusione (55), Operatori di rete (21), Operatori / Soggetti affidatari di call center (262).

¹⁵Delibera 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".

GRAFICO 2.17 - (2019) DOMANDE SERVITE. DATO MENSILE¹⁶



Fonte: ConciliaWeb

¹⁶Il servizio inizia il 22 gennaio 2019

Aspetti amministrativo – contabili, dematerializzazione e processi di supporto organizzativi

Il forte aumento, in particolare negli ultimi anni, dei carichi di lavoro relativi ad alcune attività svolte dal Comitato ha richiesto un irrobustimento delle funzioni di supporto, indispensabili nel perseguimento degli obiettivi. Si è investito in strumenti e in conoscenza, al fine di adeguare la nostra struttura e di rispondere con la massima efficienza alle richieste degli utenti dei nostri servizi.

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

In questi anni tra costanti indagini sulla soddisfazione utenti, qualche reclamo e molti attestati di stima e di riconoscenza, è stato innovato il modo di comunicare, di intendere il concetto di qualità e di costruire un servizio alla portata dei cittadini e delle imprese che si rivolgono al Corecom Piemonte. 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, alla diffusione delle informazioni, si lavora quotidianamente per efficientare sempre di più i servizi offerti dal Corecom e per essere presenti in ogni angolo del territorio regionale.

Dotazione risorse umane

La Struttura Corecom nel 2019 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 2019 i processi portati a certificazione dal Corecom sono stati le conciliazioni, le definizioni delle controversie, la procedura d'urgenza.

Nel 2019 non sono state registrate non conformità né reclami.

Sono state realizzate 3 azioni di miglioramento che hanno riguardato:

integrazione ConciliaWeb/Easymeeting: La nuova piattaforma ConciliaWeb predisposta dall'AGCOM in funzione dal 23 luglio 2018, fornisce la disponibilità soltanto di n. 2 slot che consentono di pianificare giornalmente solo due tavoli. Al fine di far fronte all'incremento delle istanze e dare delle "risposte" agli utenti-consumatori in tempi brevi, è stata programmata l'integrazione di ulteriori tavoli di conciliazione, ricorrendo all'utilizzo del programma informatico Easymeeting per interagire in remoto con gli attori della controversia (istante e convenuto), di cui si faceva uso in precedenza, al fine di aumentare i tavoli (sino a 4) e conseguentemente evitare che si crei un arretrato ingestibile. I tempi medi di risoluzione delle pratiche si attestano attorno ai 60 giorni, in linea con i migliori risultati ottenuti da pochissimi Corecom.

- **Monitoraggio procedure (nuovi indicatori):** L'introduzione del ConciliaWeb ha determinato un sistema differente di raccolta dati in relazione alla gestione delle attività. Gli indicatori vengono forniti in tempo reale dal sistema. Particolare attenzione viene dedicata al cumulo delle pratiche arretrate ed all'arretrato pesante (pratiche presentate a 180 giorni). Nell'ultimo caso devono essere considerate tutte le azioni specifiche possibili al fine della risoluzione nei tempi più brevi, salvo esigenze diverse manifestate dall'utente.
- **Progetto utenza debole:** Sviluppare e consolidare servizi da offrire all'utenza priva di strumentazione informatica adeguata. Presso gli Uffici Corecom, URP e decentrati (Registrazione, Caricamento pratiche su piattaforma ConciliaWeb). In base all'art. 3 Allegato A di Delibera 339/18/CONS: Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb il Corecom organizza un servizio di assistenza all'utenza si realizza mettendo a disposizione presso la sede o presso altro punto di accesso fisico strumentazione e supporto di personale idonei a garantire l'avvio della procedura e la partecipazione alla virtual room. Su richiesta dell'utente le comunicazioni relative alla procedura sono inviate anche tramite posta all'indirizzo di residenza indicato all'atto della presentazione dell'istanza.

La formazione del personale

Il D.lgs. 165/2001, art. 1, comma 1, lettera c), stabilisce che le PP.AA. devono realizzare la migliore utilizzazione delle risorse umane, curando la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti; mentre l'art. 7, comma 4, dello stesso D.Lgs. stabilisce che

le amministrazioni devono curare la formazione e l'aggiornamento del personale, anche dirigenziale, garantendo l'adeguamento dei programmi formativi, al fine di contribuire allo sviluppo della cultura di genere della pubblica amministrazione.

La formazione rappresenta quindi una leva importante per lo svolgimento dei compiti da parte del personale.

Relativamente alle attività delegate, nel 2019 è stato approvato dall'Autorità il Piano di formazione che si è andato affiancando a quello pianificato dal Consiglio regionale; questo ha consentito al personale del Corecom di aggiornarsi nelle materie oggetto di delega. Inoltre, il Corecom ha organizzato due giornate di formazione per il personale degli URP della Giunta e del Consiglio e per i dipendenti della stessa struttura del Corecom, sul servizio contenzioso offerto all'utenza.

Il Corecom ha inoltre organizzato due giornate di formazione per il personale degli URP della Giunta e del Consiglio unitamente ai dipendenti della Struttura sul servizio del contenzioso.

La soddisfazione utenti

La soddisfazione utenti per la delega conciliazioni su un totale di 278 valutazioni espresse è stata estremamente positiva (molto soddisfatto) nel 90% dei casi e positiva (soddisfatto) nel restante 10%. L'indagine che per motivi organizzativi ha interpellato solamente gli utenti che si sono presentati fisicamente presso la struttura del Corecom ha riguardato aspetti relativi all'accoglienza, il livello di informazioni generali, il sito internet, la puntualità e la professionalità.

Dematerializzazione

Nel 2019 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 2019 si è concretizzata in 13 sedute di Comitato e nell'approvazione di 75 deliberazioni.

TABELLA 3.1 – PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE NEL 2019

Cap. 11070 art. 1 Indennità di funzione componenti Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 92.000,00	A0305A/24/2019	Spese per indennità di funzione componenti del Corecom – l.r. 1/2001	€ 91.997,00	€ 3,00
Cap. 11071 art. 1 Servizi per l'attuazione del programma di attività del Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 75.000,00				
Cap. 11072 art. 1 Rimborso spese missione componenti Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 25.000,00	A0305A/79/2019	Rimborso spese missione dei componenti del Corecom	€ 21.000,00	€ 13.392,96
Cap. 13071 art. 1- Spese in economia per beni del Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 0,00				
Cap. 13072 art. 1- Spese per servizi per il Corecom				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 0,00				
Cap. 13070 art. 1- Spese per l'esercizio delle deleghe dell'AGCOM (legge 249/ 97, Delibera AGCOM 52-53/ 99)				
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno	Risparmio
€ 183.668,46	A0305A/291/19	Affidamento del servizio triennale 2016-2018 registrazione, di lettura e analisi dei dati registrati relativi al monitoraggio H24 dell'emittenza locale. Impegno E.F. 2019	€ 13.285,80	€ 13.382,66
	Del. UdP n. 227 30/10/2018	Approvazione Programma di attività del Corecom per l'anno 2019	€ 152.088,00	
	Dellbera Corecom n. 56 - 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, 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, Vilma Mazza, Grazia Mazzuoli, Alda Mignosi, Margherita Occhetti,
Elisabetta Panei, Pina Rosa Serrenti, Lucia Tamaro