



RELAZIONE FINALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL CORECOM PIEMONTE NELL'ANNO 2020

Sommario

Premessa	7
Funzioni proprie	9
Il sistema radiotelevisivo locale piemontese.....	10
Garantire l'equilibrio tra le forze politiche: la par condicio.....	11
Il referendum costituzionale confermativo	12
Le elezioni comunali	12
L'attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale	14
La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)	15
I programmi per l'accesso alle trasmissioni regionali della concessionaria del servizio radiotelevisivo pubblico Rai	16
La tutela dell'ambiente e della salute.....	19
La qualità tecnica del segnale RAI.....	21
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
La comunicazione istituzionale del Corecom.....	24
Funzioni Delegate	27
La vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale...	29
La vigilanza sui sondaggi	29
L'esercizio del diritto di rettifica	30
La gestione delle controversie presso il Corecom.....	31
I dati del contenzioso presso il Corecom	33
Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche in ambito locale (UG)	34
La Conciliazione semplificata.....	34
La Conciliazione in udienza.....	36
Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale.....	37
Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso.....	39
Piattaforma informatica per la gestione delle conciliazioni – Realizzazione delle udienze in video	

conferenza (sistema webconference e audio)	40
Rapporti con gli operatori telefonici e di Pay tv e le associazioni di consumatori.....	41
Assistenza agli utenti e servizio di contact center	42
Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio dell'emittenza locale	44
Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)	46

Aspetti amministrativo – contabili, dematerializzazione e processi di supporto

organizzativi	49
Dotazione risorse umane	49
La certificazione di qualità delle attività del Corecom.....	49
La formazione del personale	51
Dematerializzazione.....	51
Aspetti amministrativi.....	51

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.

Con la delibera n. 683/20/CONS, approvata il 17 dicembre 2020, il Consiglio dell'Autorità ha prorogato sino al 31 dicembre 2021 l'Accordo Quadro 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni, la cui scadenza era prevista per il 31 dicembre 2020.

Alla luce di tale proroga, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte hanno deliberato, rispettivamente per quanto di competenza, l'accettazione della proroga al 31 dicembre 2021 della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta nel 2017 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte.

Ciò premesso, anche l'Accordo Quadro 2017 prorogato stabilisce, all'art. 7, che il Corecom deve trasmettere all'Autorità con cadenza annuale, entro il 31 marzo, sulla base del programma di attività, una relazione sull'attività svolta e sulla realizzazione degli obiettivi connessi all'esercizio delle funzioni delegate.

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 2020*.

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 dei progetti, seminari e conferenze stampa che il Corecom ha realizzato nell'anno trascorso. Il documento si conclude con un focus sugli aspetti amministrativo – contabili, sui processi di supporto organizzativo (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, nonostante la situazione emergenziale dovuta alla pandemia in corso, ha posto in essere gli interventi ritenuti necessari per dare attuazione al "dettato" legislativo nazionale e regionale assegnatario di competenze 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

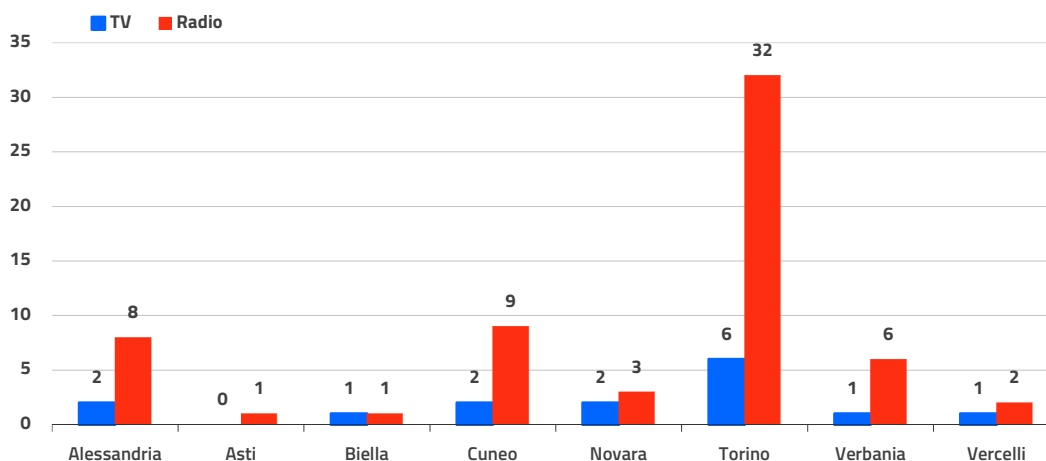
Le TV locali e le radio rappresentano ancora, seppur vi sia stata la moltiplicazione dei canali tecnologici, un segmento importante nel panorama informativo italiano per la garanzia del pluralismo e della diversità di opinione.

Nonostante questo dato significativo, la crisi economica e nuove forme di fruizione dei contenuti informativi hanno contribuito a indebolire il sistema e diverse imprese hanno cessato l'attività.

La pandemia da Covid-19 diffusasi nel nostro Paese a partire da febbraio dello scorso anno, la contrazione della pubblicità e la riduzione delle provvidenze pubbliche erogate dal MISE hanno colpito fortemente le imprese televisive e radiofoniche presenti sul territorio con una importante perdita di fatturato e di occupazione. A ciò si aggiungono le criticità dovute al cambiamento riguardante il sistema di trasmissione del digitale terrestre che si realizzerà entro il 2022 e che porterà alla rottamazione delle frequenze delle tv locali. Il sistema radiotelevisivo locale del Piemonte, le cui televisioni e radio nascono fra la metà degli anni '70 e i primissimi anni '80 sarà 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 dicembre 2020, detto sistema risulta essere composto da 15 TV locali e 62 radio, così dislocate sul territorio (Grafico 1.1):

GRAFICO 1.1 – (2020) TV E RADIO LOCALI OPERANTI SUL TERRITORIO DEL PIEMONTE



Fonte: ROC – Sezione Piemonte

In **Torino** e provincia hanno sede legale cinque società titolari delle emittenti televisive piemontesi principali: 6 TV locali, GRP Televisione, Primantenna, Quinta Rete 1, Rete 7, Sesta Rete, Telestudio 1 e sono presenti 32 emittenti radiofoniche. In **Alessandria** e provincia ha

sede legale una società titolare di **2** emittenti televisive piemontesi principali: Telestar Television e Telestar 1 Alessandria e sono presenti **8** emittenti radiofoniche.

In **Cuneo** e provincia hanno sede legale due società titolari delle **2** emittenti televisive locali principali: TCP Telecupole, Telegranda, sono presenti **9** emittenti radiofoniche. Nel territorio **novarese** sono presenti **3** emittenti radiofoniche e ha sede legale una società titolare di **2** emittenti televisive locali principali: Teleritmo e Video Novara. La provincia di **Vercelli** ha **2** emittenti radiofoniche e ha sede legale una società titolare di **1** emittente televisiva piemontese principale: Videonord. Nella provincia del **Verbano-Cusio-Ossola** ha sede legale una società titolare di 1 emittente televisiva piemontese principale: VCO Azzurra Tv e **6** emittenti radiofoniche. **Biella** e provincia registrano **1** emittente radiofonica 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 informazione ¹, sia di programmi di comunicazione politica².

¹ 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.

² 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 313/2003³, 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.

Il referendum costituzionale confermativo

Con decreto del Presidente della Repubblica 17 luglio 2020, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 180 del 18 luglio 2020, sono stati convocati per domenica 20 e lunedì 21 settembre 2020 i comizi elettorali per il referendum popolare confermativo concernente le *Modifiche agli articoli 56, 57 e 59 della Costituzione in materia di riduzione del numero dei parlamentari*.

Pertanto, dalla data di pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del decreto del Presidente della Repubblica, ovvero il 18 luglio 2020, è entrato in vigore il regime della par condicio.

Le elezioni comunali

Con Decreto del Ministro dell'Interno del 15 luglio 2020 è stata fissata per gli stessi giorni del referendum, cioè 20 e 21 settembre 2020, la data di svolgimento delle elezioni amministrative, con eventuale turno di ballottaggio per l'elezione dei Sindaci domenica 4 e lunedì 5 ottobre 2020.

Le elezioni comunali hanno interessato **75** comuni su **1.181**. Per **3** di questi è stato necessario tornare a votare il 4 e 5 ottobre per il turno di ballottaggio. Sono state rinviata le elezioni per il comune di Caravino (TO) per la mancata presentazione di liste di candidati.

³ Legge 6 novembre 2003, n. 313 – *Disposizioni per l'attuazione del principio del pluralismo nella programmazione delle emittenti radiofoniche e televisive locali* – (GU n. 268 del 18-11-2003).

Si è votato in quattro comuni con popolazione superiore alla soglia dei 15.000 abitanti con il sistema elettorale maggioritario a doppio turno: Alpignano (TO), Moncalieri (TO), Valenza (AL), Venaria Reale (TO).

In sintesi, i numeri delle elezioni nella regione sono i seguenti: **14** sono stati i comuni chiamati al voto nella provincia di Alessandria, **2** nella provincia di Asti, **3** nella provincia di Biella, **19** nella provincia di Cuneo, **6** nella provincia di Novara, **23** nella provincia di Torino, **5** nella provincia di Verbania, **3** nella provincia di Vercelli.

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*; 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 2020 non sono pervenute segnalazioni concernenti asserite violazioni della normativa sopra esposta.

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 2020 sono pervenuti al Corecom Piemonte due esposti afferenti asserite violazioni della normativa in materia di comunicazione istituzionale poste in essere da parte di Comuni piemontesi.

Per il primo caso, riguardante un Comune della Provincia di Novara, si è provveduto a richiedere all'Amministrazione interessata riscontri con riferimento alle circostanze oggetto di denuncia e, all'esito dell'attività istruttoria, si è dato luogo all'invio di tutta la documentazione all'AGCOM.

L'Autorità, preso atto dell'avvenuta attività istruttoria, ha conseguentemente emesso un provvedimento di archiviazione, in quanto ha ritenuto che le inaugurazioni oggetto di segnalazione non appaiono connesse a forme di comunicazione e informazione istituzionale in contrasto con il divieto sancito dal citato art. 9.

L'altro caso sottoposto all'attenzione del Corecom ha riguardato una presunta violazione da parte di un altro Comune della Provincia di Novara. Per questa vicenda si è proceduto

direttamente all'archiviazione, in quanto la segnalazione è pervenuta tardivamente, circa due mesi dopo i fatti oggetto di contestazione, in contrasto con quanto previsto dall'art. 10 della legge 28/2000.

La messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG)

Ai sensi dell'art 4⁴, comma 5 della legge 28/2000 alle emittenti radiofoniche e televisive locali che accettano di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito, secondo le modalità stabilite dall'Agcom, viene riconosciuto un rimborso da parte dello Stato.

Il Ministero per lo sviluppo economico di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, con decreto 16 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 ha reso 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 2020 con Decreto del Presidente della Repubblica del 17 luglio 2020 (pubblicato nella GU serie generale n. 180 del 18 luglio 2020) è stato indetto il Referendum popolare confermativo della legge costituzionale recante «modifiche agli articoli 56, 57 e 59 della costituzione in materia di riduzione del numero dei parlamentari», approvato dal Parlamento e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 240 del 12 ottobre 2019. A partire dal 18 luglio 2020 sono entrate in vigore le disposizioni in applicazione della normativa in materia di par condicio.

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

Da Agcom sono state emanate, con le delibere 322/20/CONS del 20/07/2020 e 324/20/CONS, disposizioni di attuazione della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione relative rispettivamente:

- alla campagna per il referendum popolare confermativo relativo al testo della legge costituzionale recante "Modifiche degli articoli 56, 57 e 59 della Costituzione in materia di riduzione del numero dei parlamentari", indetto per i giorni 20 e 21 settembre 2020"
- alle campagne per l'elezione diretta dei Sindaci e dei Consigli comunali, nonché dei Consigli circoscrizionali, fissate per i giorni 20 e 21 settembre 2020.

Per il Referendum confermativo indetto per i giorni 20 e 21 settembre 2020 è stata comunicata la disponibilità alla messa in onda dei MAG di n. 15 emittenti radiofoniche e n. 8 emittenti televisive mentre hanno fatto richiesta n. 17 dei soggetti politici in competizione.

Per le elezioni amministrative indette per i giorni 20 e 21 settembre 2020 non è stata comunicata la disponibilità alla messa in onda dei MAG dalle emittenti radiofoniche televisive piemontesi.

Il riparto di risorse da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per le Comunicazioni ha destinato al Piemonte la somma di € 101.279,00 (€ 33.760,00 destinati alle radio e € 67.519,00 alle televisioni). Per ogni spot televisivo e radiofonico, ad esaurimento fondi messi a disposizione, sono stati riconosciuti rispettivamente € 29,50 e € 10,90.

Nell'anno 2020 il Corecom ha ripartito gli importi spettanti in € 31.054,10 alle radio e in € 44.604,00 alle televisioni che hanno deciso di aderire alla messa in onda dei MAG, per la competizione referendaria.

I MAG complessivamente mandati in onda da parte delle emittenti radiofoniche sono stati n. 2849 ammissibili e tutti rimborsabili e da parte delle emittenti televisive sono stati n. 1512 ammissibili e tutti rimborsabili.

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

I programmi per l'accesso sono arrivati al loro sesto 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 cinque 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 2020, 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 2020 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 delibera n. 61-2019 del 25 novembre è stato approvato l’Avviso relativo al primo trimestre 2020 la cui scadenza di inoltrare è stata fissata per il 10 gennaio. Hanno presentato domanda n. 15 soggetti beneficiari, di cui uno non è stato ammesso per mancanza di parte della documentazione richiesta. Tutte le richieste hanno riguardato l’accesso televisivo.

In seguito alla diffusione della pandemia e, di conseguenza, alle normative nazionali e regionali atte ad evitare la diffusione del contagio, quattro soggetti inseriti nella graduatoria per l’accesso televisivo del 1° trimestre 2020 sono stati impossibilitati a portare a termine quanto da loro richiesto nella domanda presentata, ma, constatate le circostanze, sono stati inseriti in coda alla Graduatoria, e conseguentemente al Piano di messa in onda del 2° trimestre 2020.

Per quanto riguarda il secondo trimestre, il Comitato ha approvato l’Avviso con delibera n. 5-2020 del 19 marzo, la cui scadenza era fissata per il 30 aprile. Le domande ricevute sono state

31, di cui una risultante non idonea ad accedere alle trasmissioni dell'accesso. Nella totalità, due richieste hanno riguardato l'accesso radiofonico.

L'Avviso del terzo trimestre, la cui scadenza di inoltro era fissata al 30 settembre, è stato approvato con delibera n. 24-2020 del 22 giugno. I soggetti partecipanti sono stati 22, di cui 1 inserito nella graduatoria per l'accesso radiofonico.

Con delibera n. 55-2020 del 3 novembre è stato approvato anche l'Avviso per il quarto trimestre 2020 (scadenza 30 novembre) a cui hanno aderito 19 soggetti, tutti idonei, di cui 18 hanno presentato domanda per le trasmissioni televisive ed 1 per le radiofoniche.

Data la situazione sanitaria, nel 2020 le registrazioni del terzo e quarto trimestre hanno dovuto subire uno slittamento temporale per evitare possibili contagi.

Nel secondo trimestre 2020 il Comitato ha consentito agli Organismi di garanzia del Consiglio regionale, Difensore Civico, Garante delle persone private della libertà personale, Garante per l'Infanzia e Garante per i Diritti degli Animali, di utilizzare lo spazio annuale per comunicare ai telespettatori piemontesi in cosa consiste la loro attività.

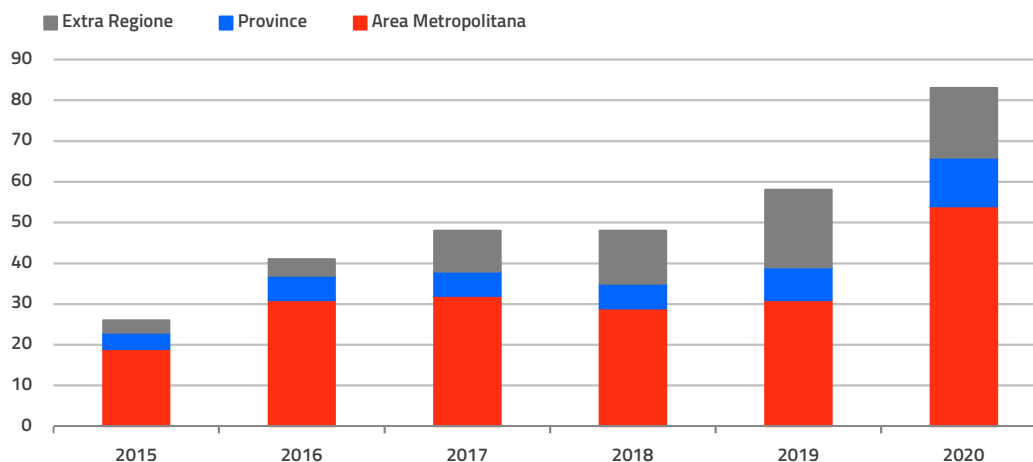
La graduatoria e il piano di messa in onda sono stati comunicati ai soggetti interessati e alla RAI – Centro di Produzione di Torino. Per ogni Avviso, la graduatoria e il calendario della messa in onda sono resi disponibili sul sito del Corecom Piemonte, oltre ai programmi trasmessi che sono stati inseriti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

Nel 2020 c'è stato un ulteriore incremento del numero delle domande presentate che è salito a 83, di cui 17 provenienti da soggetti con sede legale nazionale in altre regioni (Lazio, Lombardia e Toscana). Le restanti 66 richieste, presentate da soggetti piemontesi, provenivano per la maggior parte dalla città metropolitana di Torino.

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. A seguire, i soggetti che operano nei campi culturale, della ricerca e della salute.

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

GRAFICO 1.2 – (2020) NUMERO DI DOMANDE PERVENUTE DAL 2015 AL 2020 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. 1/2001⁵ e s.m.i., istitutiva del Corecom Piemonte, nonché l'art. 10 della l.r. 19/2004⁶ *Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici*, hanno attribuito al Corecom la funzione di vigilanza e di controllo in materia di protezione dall'inquinamento elettromagnetico. In base a tali disposizioni normative, il Corecom, in accordo con i Comuni interessati, annualmente procede a richiedere al Comitato

⁵ Art. 14. (Funzioni proprie) - 1. Il Corecom svolge le funzioni proprie di seguito elencate: [...] c) funzioni di controllo: 1) collabora, mettendo a disposizione le informazioni ed i dati di cui dispone, insieme con l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale (ARPA) e gli altri organismi a ciò preposti, alla vigilanza continua sul rispetto della normativa nazionale regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana, e verifica che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non vengano superati. Le modalità di collaborazione verranno precisate nei provvedimenti regionali da adottarsi in materia di tutela ambientale e protezione dall'inquinamento elettromagnetico.

⁶ Art. 10. (Vigilanza e controlli) - 1. Ai fini dell'attuazione della presente legge, i comuni esercitano le funzioni di controllo e vigilanza unitamente al Corecom, per quanto attiene alle funzioni proprie in base alla legge regionale 7 gennaio 2001, n. 1 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni), avvalendosi dell'ARPA, ai sensi della legge regionale 13 aprile 1995, n. 60 (Istituzione dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale) e nel quadro dei compiti dell'ARPA fissati all'articolo 38 della l.r. 44/2000. 2. Le attività di controllo e vigilanza sono volte a garantire: a) il rispetto dei limiti di esposizione dei campi elettromagnetici e delle misure di cautela nonché delle prescrizioni degli atti autoritativi; b) la corretta realizzazione delle azioni di risanamento; c) la valutazione del mantenimento dei parametri tecnici attraverso i dati forniti dai gestori di cui all'articolo 13 e il controllo a campione degli stessi.

regionale di indirizzo (ex l.r. 44/2000⁷), avente il compito di programmare le misurazioni dei valori dei siti che irradiano campi elettromagnetici, l'effettuazione dei controlli, per il tramite di ARPA.

TABELLA 1.1 - (2020) RICHIESTA DI MISURE CAMPI ELETTROMAGNETICI GENERATI DA IMPIANTI RADIOTELEVISIVI. ANNO 2020. ESITI DELLE MISURAZIONI RISPETTO A VALORI DI ATTENZIONE (6 VOLT/M) E LIMITI DI ESPOSIZIONE (20 VOLT/M)

Comune	Luogo Impianto	Data	misurato (V/m)	Valore limite (V/m)
Acqui Terme	Lussito - Montemarino	08/07/2020	5.77	20
Acqui Terme	Lussito - Ricci	15/10/2020	7.71	20
Alessandria	Bricco dell'Olio	15/10/2020	5.31	20
Pecetto Di Valenza	Serra Boldrina	13/05/2020	0.45	20
Pietra Marazzi	Bricco Montalbano	04/11/2020	8.61	20
Asti	Vallarone	10/02/2020	20.19*	20
Alba	Serre	05/08/2020	1.85	20
Bagnolo Piemonte	Montoso	25/08/2020	5.04	20
Borgo San Dalmazzo	Sant'Antonio Aradolo	24/11/2020	4.7	6
Rodello	Via San Rocco	05/08/2020	5.04	6
La Morra	Rocca Croera	22/12/2020	5.13	6
Loazzolo	Cascina Langa	15/12/2020	3.31	6
Ghiffa	Pollino	09/09/2020	11.2	20
Bardonecchia	Via Pietro Micca 56	14/09/2020	5.1	6
Borgone di Susa	Loc. Gandoglio	07/10/2020	5.97	20
Pecetto Torinese	Strada della Vetta	10/12/2020	0.3	6
Torino	Strada Pecetto 257	28/01/2020	5.01	6
Torino	Strada Pecetto 220	10/12/2020	2.6	6
Torino	Piazzale Faro	10/06/2020	15.39	20
Torino	Superga strada alla Basilica	08/09/2020	3.35	6
Torino	Superga	10/12/2020	3,00	6**
Magnano	Loc. Broglina	29/10/2020	31.2*	20
Piatto	Loc. Bielmonte	29/10/2020	11.31*	6
Valdilana	Strada Colonia	29/10/2020	1.37	20
Villar Dora	Celle	07/10/2020	12.5	20

* Il superamento del valore limite è da verificare con ulteriori approfondimenti in campo (misure in banda stretta in congiunta con l'Ispettorato Territoriale del MISE)

** Il valore di riferimento è da intendersi come obiettivo di qualità in un'area individuata dal comune come "intensamente frequentata"

Fonte: Comunicazioni ARPA a Corecom Piemonte

Al fine di verificare il mantenimento delle caratteristiche di esercizio autorizzate e il rispetto dei limiti di esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici, nel 2020 si è provveduto

⁷ Legge regionale n. 44 del 26 aprile 2000 «Disposizioni normative per l'attuazione del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112

a richiedere il monitoraggio delle emissioni elettromagnetiche di grandi impianti di trasmissione potenzialmente inquinanti situati in 10 siti e di informare il Comitato sullo stato relativo alle procedure di riduzione a conformità presso i siti critici.

La tabella 1.1 riporta i dati rilevati da Arpa Piemonte nei siti radioTV oggetto di monitoraggio con l'indicazione del valore limite di riferimento da applicare nel sito di misura.

La qualità tecnica del segnale RAI

Il Corecom Piemonte, da diversi anni oramai, ha posto l'attenzione sulla questione della mancata ricezione del segnale Rai regionale nelle diverse aree del territorio piemontese, allo scopo di approfondire la conoscenza sulle aree del territorio e segnalare i disagi agli organi competenti.

La pandemia non ha consentito di proseguire nell'organizzazione di incontri sul territorio per ascoltare le istituzioni e le associazioni e raccogliere le loro segnalazioni. Tuttavia, è proseguita da parte degli uffici del Corecom l'attività di approfondimento riguardante la mappatura degli impianti RAI in gestione a RAI WAY ed alle Unioni di Comuni al fine di conoscere la presenza dei ripetitori e la loro funzionalità nell'irradiare il segnale atto a consentire di vedere i telegiornali e le notizie della propria regione.

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 2020 è continuata la collaborazione nata dalla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa con il Garante per la protezione dei dati personali al fine della realizzazione dei compiti demandati al Garante dalla legge 71/2017 e al Corecom dall'art. 14-bis, comma 1, della legge regionale 1/2001, nel quadro degli obiettivi di prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo. Inoltre è stato presentato alla stampa il Protocollo d'Intesa *Prevenzione e contrasto del cyberbullismo* approvato dal Corecom, 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, il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza e la Procura della Repubblica presso il Tribunale dei minori di Torino, in attuazione del quale sono state avviate azioni congiunte volte a realizzare interventi per 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.

Sulla base di tale Protocollo, nel 2020, si è dato corso alla sottoscrizione di un accordo attuativo fra la Direzione Sanità e Welfare della Regione Piemonte, la Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi informativi e Corecom del Consiglio regionale del Piemonte, il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'educazione dell'Università degli Studi di Torino e il Dipartimento di Giurisprudenza e Scienze politiche economiche e sociali dell'Università degli Studi del Piemonte orientale per la realizzazione congiunta di attività di ricerca e formazione sulla prevenzione, gestione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo.

La ricerca, volta alla ricostruzione del fenomeno e condotta attraverso tecniche di raccolta di dati e successiva analisi del materiale, potrà essere oggetto di divulgazione attraverso convegni corsi, incontri di studio, pubblicazioni cartacee e /o online.

Il Corecom ha partecipato, in sinergia con il Consiglio regionale del Piemonte all'evento organizzato in occasione della Giornata nazionale contro il bullismo e cyberbullismo che si è svolta il 4 febbraio.

La pagina web relativa al cyberbullismo è stata implementata con l'istituzione dell'Osservatorio, al fine di fornire, dati, documenti, ricerche e una maggiore informazione che sia nel contempo di supporto all'utenza.

Infine, nel corso del 2020 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 corrette linee guida linguistiche al fine di eliminare ogni forma di discriminazione di genere negli atti, nella documentazione, nella modulistica e nella comunicazione.

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

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

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

Nel 2020 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

A causa dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19, l'attività della comunicazione ha subito un forte ridimensionamento, ma nonostante ciò il Corecom Piemonte ha organizzato due conferenze stampa e ha collaborato all'organizzazione di un evento:

- 13 gennaio 2020 – Torino, Consiglio regionale del Piemonte, presentazione alla stampa del Protocollo d'Intesa *Prevenzione e contrasto del cyberbullismo*;
- 4 febbraio 2020 – Torino, Consiglio regionale del Piemonte, partecipazione alla *Giornata nazionale contro il bullismo e cyberbullismo*;
- 12 febbraio 2020, Torino, Consiglio regionale del Piemonte, Sala Viglione, Conferenza stampa *Corecom Piemonte: quota 10.000 istanze. Risultati 2019 e obiettivi 2020*.

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.

Per colmare la distanza che la pandemia ha causato è stata, altresì, potenziata l'eco della propria attività mediante l'utilizzo dei social media del Consiglio regionale del Piemonte.

In particolare, è stato rilevante l'utilizzo dall'hashtag #Corecom e del canale [Twitter@crpiemonte](https://twitter.com/crpiemonte), che ha registrato più di **21.100** follower.

Si è provveduto, inoltre, ad incrementare 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.

All'interno della pagina istituzionale Facebook del Consiglio [@crpiemonte](https://www.facebook.com/crpiemonte) sono confluite, poi, le notizie riguardanti i servizi offerti dal Corecom allo scopo di interagire costantemente con chi è interessato alle attività di tale organismo.

Sono stati pubblicati su YouCrp, il canale Youtube del Consiglio regionale, i video del Corecom riguardanti i programmi per l'accesso radiotelevisivo andati in onda sulla rete regionale della Rai e le riprese degli eventi organizzati.

È stata costantemente aggiornata la home page del sotto-dominio www.corecom.cr.piemonte.it che ha avuto un totale di **23.165** visualizzazioni.

Al fine di ampliare la conoscenza dei cittadini delle attività svolte dal Corecom e dagli altri organismi presenti all'interno del Consiglio regionale, sono stati utilizzati alcuni spazi dei programmi per l'accesso in RAI: 4 televisivi e 3 radiofonici. In particolare, sono stati trattati temi riguardanti le attività del Corecom e dell'usura, quest'ultimo condividendo lo spazio con l'Osservatorio Osservatorio regionale sui fenomeni di usura estorsione e indebitamento) del Consiglio regionale del Piemonte. Sempre con lo stesso obiettivo, il Presidente del Comitato ha partecipato all'edizione di un TGR regionale, illustrando le attività del Corecom.

Funzioni Delegate

Questa seconda parte della Relazione riporta l'attività, svolta nel corso del 2020 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. Accordo Quadro e Convenzione che sono stati prorogati, con decisione dell'Autorità, sino 31 dicembre 2021.

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, come sostituito dalla delibera 353/19/CONS, nonché nelle controversie scaturenti dall'applicazione dell'art. 9 del d.lgs. n. 33/2016, in materia di "installazione di reti di comunicazione elettronica ad alta velocità", limitatamente alle fattispecie contemplate dall'art. 8 per l'accesso all'interno di edifici privati, in conformità al Regolamento adottato dall'Autorità con delibera n. 449/16/CONS;
- definizione delle controversie indicate dalla delibera 203/18/CONS e s.m.i., 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 2020 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. Va in questa 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 della persona, 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 2020 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 venerdì 21 a domenica 30 agosto 2020, 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. 61 testate giornalistiche locali e 2 nazionali con edizioni provinciali (La Stampa - edizioni locali di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara - Verbania Cusio Ossola, Torino Città, Torino provincia e Canavese e Vercelli).

In seguito a tale verifica non si è riscontrata alcuna pubblicazione di sondaggi d'opinione e non è stato quindi avviato alcun 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 2.1 – (2020) ELENCO TESTATE GIORNALISTICHE SOTTOPOSTE A MONITORAGGIO SUI SONDAGGI

Provincia	Testate Giornalistiche
Alessandria	Il Monferrato, Il Novese, Il Piccolo, Il Popolo, La Vita Casalese, La Voce alessandrina, L'Ancora, Panorama di Novi, Settegiorni a Tortona, Zapping
Asti	Gazzetta d'Asti, La Nuova Provincia di Asti
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, Il Corriere di Bra, Cherasco e Sommariva, Il Saviglianese, La Fedeltà, La Gazzetta di Saluzzo, La Guida, L'Unione Monregalese, Saluzzo Oggi
Novara	Corriere di Novara, Il Cittadino Oleggesse, Il Monterosa, Il Popolo dell'Ossola, Il Ricreo, Il Sempione, L'Azione, L'Eco di Galliate, L'Informatore Borgomanerese, L'Informatore Cusio, Novara Oggi
Torino	Corriere Chieri e dintorni, Eco del Chisone, Il Canavese, Il mercoledì, Il Risveglio Canavese, Il Risveglio Popolare, La Nuova Periferia di Chivasso, La Nuova Periferia di Settimo, La Sentinella del Canavese, La Valsusa, Luna Nuova, Monviso, Pancalera
Verbania	Eco Risveglio Arona, Eco Risveglio Ossola, Eco Risveglio Verbania, Il Verbania
Vercelli	Corriere Eusebiano, Corriere Valsesiano, 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

radiofonici⁸, 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 è normata dall'Allegato alla delibera 203/18/CONS *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, così come sostituito dall'allegato alla delibera 353/19/CONS, dall'Allegato alla 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*, così come sostituito dall'Allegato alla delibera 670/20/CONS.

Tale attività si compone della cosiddetta procedura 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). Essa rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) ed è stata delegata ai Corecom dall'Autorità, in attuazione della legge 249/97, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*.

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 delle Regioni e delle Province autonome, il Consiglio regionale del Piemonte e il Corecom Piemonte hanno stipulato la Convenzione con Agcom tesa a rinnovare il conferimento delle attività delegate.

Dall'introduzione della delibera 203/18/CONS soprarichiamata, la fase di conciliazione è preceduta da un periodo durante il quale le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente,

⁸ 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.

scambiandosi proposte tramite la piattaforma. Nella 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.

Sia la conciliazione semplificata che quella in udienza sono precedute da una fase di negoziazione diretta in cui le parti si scambiano proposte transattive attraverso la piattaforma senza coinvolgimento del Corecom.

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.

Nel corso del 2020, a causa della situazione epidemiologica, le udienze in sede sono state sospese ma tutti gli utenti, anche coloro che avevano difficoltà a svolgere le udienze tramite webconference, hanno potuto effettuare il tentativo di conciliazione utilizzando il telefono.

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 abbate gli alti costi derivanti dall'instaurazione dei contenziosi avanti il giudice ordinario, deflazionando il contenzioso e superando i tempi lunghi del processo civile, ma consente di migliorare l'accesso alla giustizia, ampliando e differenziando le possibilità di tutela e fornendo una maggiore adeguatezza e specificità nella risposta.

A tal proposito, si evidenzia che, per l'ottavo anno, il resoconto dell'attività svolta nel 2020 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 2021 del

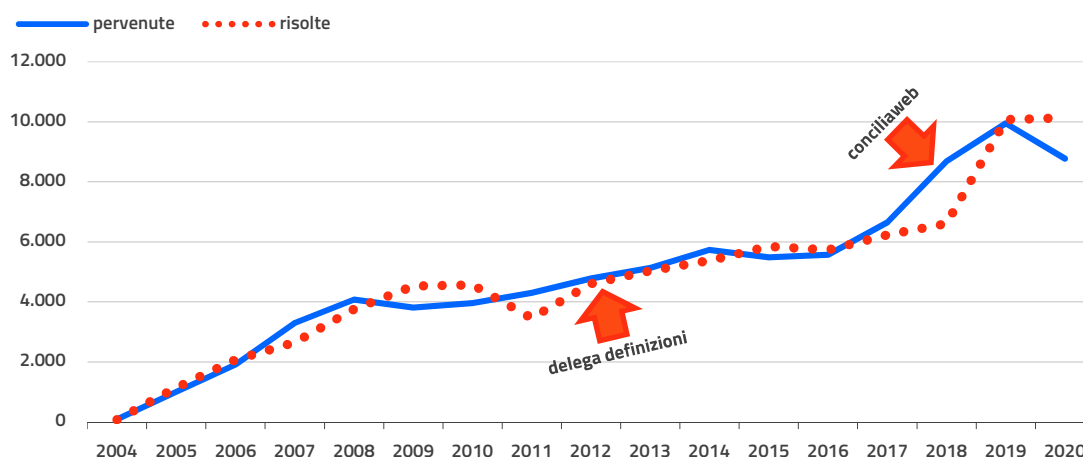
Presidente della Corte di Appello di Torino - Distretto Piemonte e Valle d'Aosta. Si tratta di un riconoscimento unico in Italia di notevole importanza per il Corecom.

I dati del contenzioso presso il Corecom

Nell'anno 2020 il Corecom Piemonte ha ricevuto tramite ConciliaWeb **8.769** istanze di contenzioso così suddivise:

- **8.079** istanze di conciliazione (con l'apertura di 8.381 posizioni di contenzioso), di cui **1.708** domande di conciliazione semplificata e **6.371** domande di conciliazione in udienza;
- **690** domande di definizione (con l'apertura di 694 posizioni di contenzioso).

GRAFICO 2.1 – (2004 - 2020) 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 INTRODotta LA PIATTAFORMA CONCILIAWEB



Fonte: Archivio Corecom Piemonte - Conciliaweb

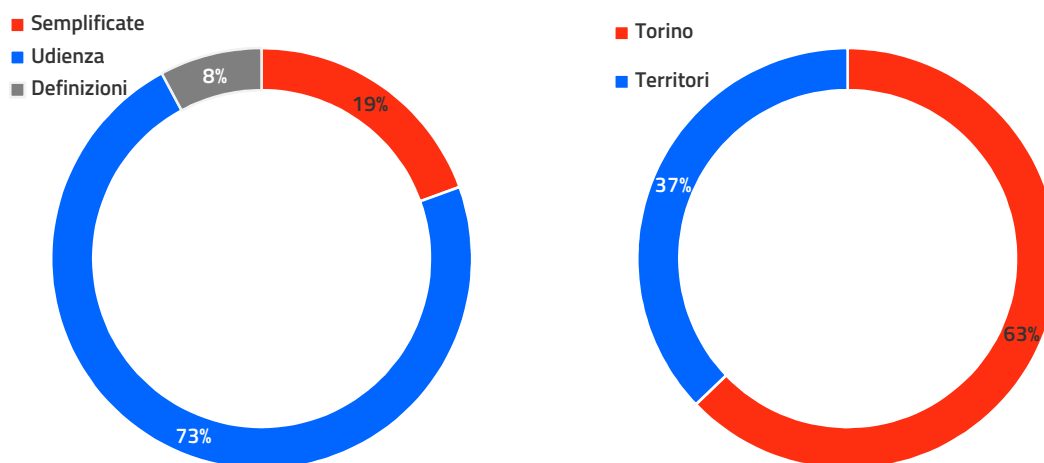
Come indicato nel grafico precedente, il totale dei procedimenti di conciliazione e di definizione conclusi nel 2020 è 10.135.

Inoltre, sono pervenute 53 domande di definizione che sono state trasmesse all'Agcom per competenza, trattandosi di disservizi nel passaggio tra operatori.

I gestori telefonici hanno presentato 23 domande che sono state gestite extra piattaforma, come previsto dal capo IV, dell'Allegato alla delibera 203/18/CONS.

Escludendo le domande provenienti da istanti residenti extra regione (218), le 8.551 domande restanti sono così suddivise: Alessandria 714 (8,3%), Asti 241 (2,8%), Biella 315 (3,6%), Cuneo 846 (9,9%), Novara 475 (5,5%), Torino 5.372 (62,8%), Verbania 227 (2,7%), Vercelli 361 (4,2%).

GRAFICO 2.2 – (2020) SUDDIVISIONE DOMANDE PER TIPOLOGIA E PER TERRITORIO



Fonte: Conciliaweb

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

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.

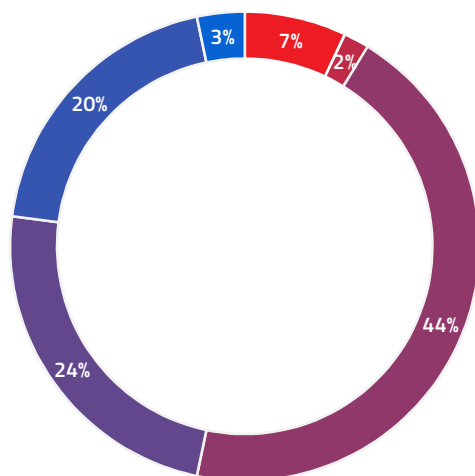
Interessa le controversie aventi a oggetto le seguenti materie:

- 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 2020 il Corecom Piemonte ha ricevuto **1.708** domande di conciliazione semplificata e ne ha concluse **1.902**.

Il gestore che registra il maggior numero di controversie in semplificata è TIM (44,49%), seguito da Vodafone (24,77%) e da Wind Tre (19,67%)

GRAFICO 2.3 – (2020) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI

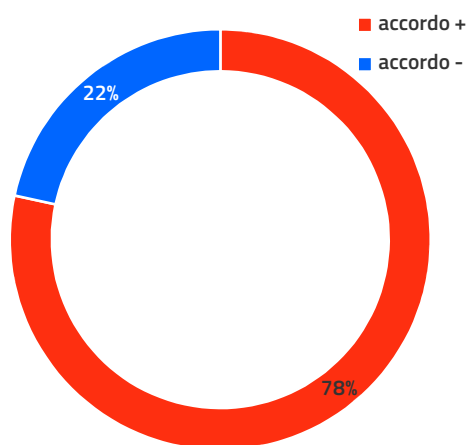


gestore	istanze	%
fastweb:	120	7,0%
sky:	30	1,8%
tim:	760	44,5%
vodafone:	406	23,8%
wind tre:	336	19,7%
tiscali:	11	0,6%
ultracomm:	0	0,0%
altri:	45	2,6%
totale:	1708	100,0%

Fonte: Conciliaweb

Gli accordi sulle istanze presentate in fase di conciliazione semplificata hanno raggiunto il 78%.

GRAFICO 2.4 – (2020) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (ACCORDI E MANCATI ACCORDI A CONFRONTO. NELLA TABELLA DETTAGLIO DELLE CONCLUSIONI



modalità conclusione	Istanze	%
inammissibile	84	4,4%
rinuncia	57	3,0%
archiviazione	64	3,4%
mancata adesione	0	0,0%
mancato accordo	367	19,3%
accordo	1329	69,8%
totale	1903	100,0%

Fonte: Conciliaweb

Le domande pervenute da utenti affari sono 495 (29%) mentre quelle pervenute da utenti privati sono 1.213 (71%)

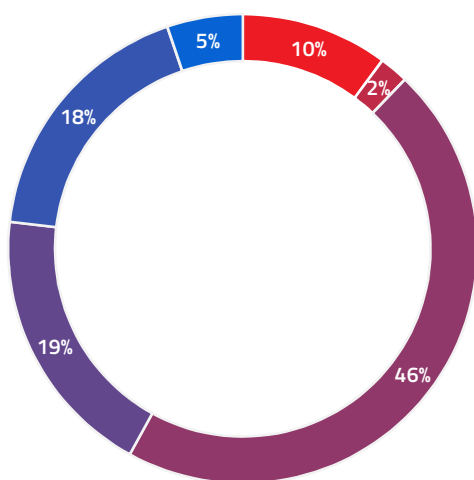
La Conciliazione in udienza

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 telematica⁹, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza.

Nell'anno 2020 il Corecom Piemonte ha ricevuto **6.371** domande di conciliazione in udienza e ne ha concluse **7.579**.

Il gestore che registra il maggior numero di controversie in udienza è TIM (45,84%) seguito da Vodafone (18,85%) e da Wind Tre (17,93%)

GRAFICO 2.5 – (2020) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI



gestore	istanze	%
fastweb:	678	10,2%
sky:	133	2,0%
tim:	3059	45,8%
vodafone:	1258	18,9%
wind tre:	1197	17,9%
tiscali:	108	1,6%
eolo:	50	0,1%
altri:	190	3,5%
totale:	6673	100,0%

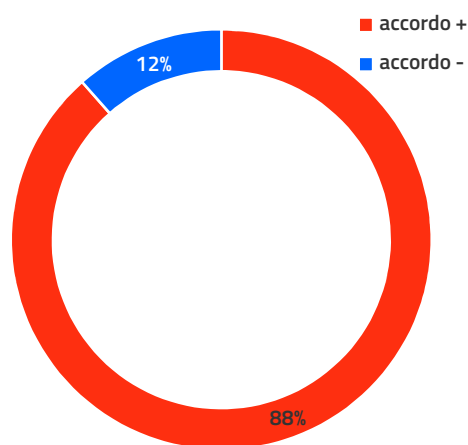
Fonte: Conciliaweb

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

Le domande pervenute da utenti affari sono 1.847 (29%) mentre quelle pervenute da utenti privati sono 4.524 (71%).

⁹ Art. 4. comma 3, Regolamento Allegato A alla delibera 203/18/CONS, così come sostituito dalla delibera 353/19/CONS. 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 2.6 – (2020) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (ACCORDI E MANCATI ACCORDI A CONFRONTO. NELLA TABELLA DETTAGLIO DELLE CONCLUSIONI



modalità conclusione	istanze	%
inammissibile	346	4,6%
rinuncia	515	6,8%
archiviazione	410	5,4%
mancata adesione	2	0,0%
mancato accordo	719	9,5%
accordo	5527	72,9%
totale	7579	100,0%

Fonte: Conciliaweb

Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche 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 controversia viene 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.

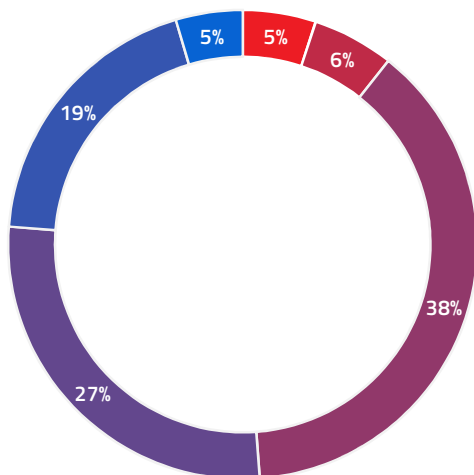
Anche la fase di definizione della controversia – così come quella relativa all'adozione di provvedimenti di urgenza – è gestita interamente tramite ConciliaWeb, con una scansione precisa della tempistica procedimentale, fino alla trasmissione della proposta di provvedimento al soggetto deputato ad adottarlo.

Nel 2020 il Corecom Piemonte ha ricevuto **690** istanze di definizione, oltre alle **53** trasmesse all'Agcom per competenza ex art. 22, comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 203/18/CONS e s.m.i., e ne ha chiuse **653**. Nel conteggio delle conclusioni del procedimento sono comprese **2** decisioni relative a controversie anteriori all'entrata in funzione del

ConciliaWeb, per le quali si è aspettata la sentenza del Consiglio di Stato sulla fatturazione a 28 giorni per sottoporle a decisione.

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 **71**.

GRAFICO 2.7 – (2020) SUDDIVISIONE DOMANDE PERVENUTE PER GESTORI



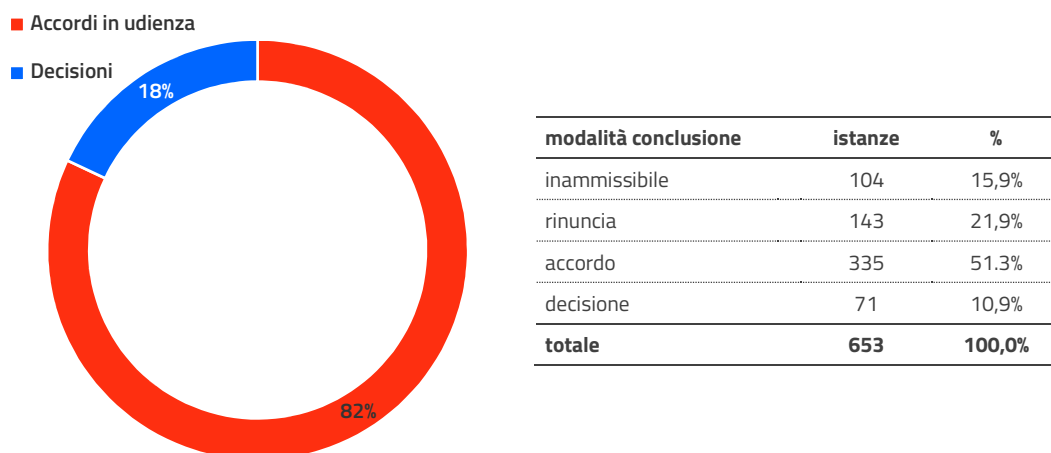
gestore	istanze	%
fastweb:	35	5,0%
sky:	39	5,6%
tim:	265	38,2%
vodafone:	190	27,4%
wind tre:	133	19,2%
optima:	6	0,9%
ultragom:	6	0,9%
altri:	20	2,9%
totale:	694	100,0%

Fonte: Conciliaweb

Il gestore chiamato a rispondere nel maggior numero di controversie nel procedimento di definizione risulta essere TIM (38%) seppure con percentuale inferiore rispetto a quella riscontrata nel procedimento di conciliazione; fenomeno capovolto per Vodafone che invece passa dal circa 20% di istanze in conciliazione all'oltre 27% in definizione.

Nel 82% delle controversie per le quali si è tenuta l'udienza di discussione si è raggiunto l'accordo. Per il restante 18 % dei casi è stato assunto provvedimento decisorio.

GRAFICO 2.8 – (2020) MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO (DECISIONI E ACCORDI IN UDIENZA A CONFRONTO). NELLA TABELLA DETTAGLIO DELLE CONCLUSIONI



Fonte: Conciliaweb

Le domande pervenute da utenti affari sono state 302 (42%) mentre quelle pervenute da utenti privati sono state 388 (56%)

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.

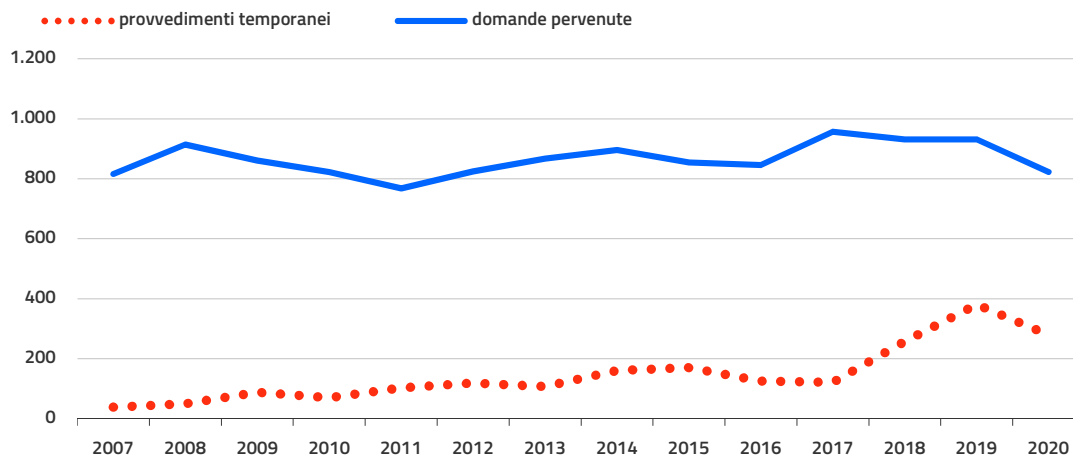
Gli operatori interessati, nel caso si renda necessaria l'adozione di un provvedimento temporaneo, eseguono quanto prescritto nei termini indicati comunicando al Corecom le attività espletate.

TABELLA 2.2– (2020) STORICO GU5 PRESENTATI AL CORECOM 2011/2020. 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	2020
Riattivazioni	665	706	754	726	663	719	833	665	504	458
Provv. Temporaneo	103	119	108	161	171	126	123	258	381	279
Provv. Rigetto			7	12	27	1	3	8	5	2
Domande Pervenute	768	825	869	899	861	846	959	931	931	822

Fonte: Flux Corecom Piemonte - ConciliaWeb

GRAFICO 2.9 – (2007 - 2020) TREND DELLE RICHIESTE DI PROVVEDIMENTO TEMPORANEO PRESENTATE DAGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI GESTORI TELEFONICI PAY-TV DALL'AVVIO DELL'ESERCIZIO DELLA DELEGA



Fonte: Archivio Corecom Piemonte - Conciliaweb

Nel 2020 sono pervenute **822** domande, sono stati emessi **279** provvedimenti temporanei e **2** provvedimenti di rigetto. Sono state archiviate per inammissibilità **40** istanze e per rinuncia **31**; mentre sono state soddisfatte con la riattivazione spontanea da parte dell'operatore **458** richieste.

Infine, sono state effettuate **14** segnalazioni ad AGCOM per mancata ottemperanza del provvedimento.

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

In relazione alla 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 sui tavoli giornalieri suddivisi per gestore e ripetibile ogni sei settimane. Seguendo tale modalità organizzativa è stato naturale inserire all'interno del calendario di ConciliaWeb la stessa matrice precedentemente utilizzata 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 Web Ex, ma essendo insufficienti per gestire le controversie nei tempi previsti dal Regolamento si è ricorso 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, ha consentito una pianificazione dei tavoli di udienza molto flessibile poiché, a seconda delle necessità, è stato possibile gestire le criticità sopraggiunte con riferimento a ciascun gestore. Alla luce di tali interventi la tempistica di attesa per vedere convocata l'udienza dalla data di presentazione della domanda nella piattaforma ha oscillato in media tra 60 e 70 giorni, comprensivi dei tempi della fase di negoziazione diretta.

Per offrire tale servizio al cittadino, ovvero dare l'opportunità di seguire l'udienza in virtual room, il Corecom ha utilizzato l'applicativo Easymeeting nel primo periodo dell'anno e Cisco Web Ex fornito dal Consiglio Regionale poi, con i quali sono stati integrati i due slot messi a disposizione da Agcom.

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 le proprie controversie direttamente dalle proprie abitazioni collegandosi dal proprio computer o dal proprio cellulare.

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 conference call con gli operatori si sono tenute nelle seguenti date:

- 16 aprile, Vodafone;
- 30 marzo, Tim S.p.A.;

Il Tavolo Tecnico dei dirigenti ha audito gli operatori secondo il seguente calendario.

- 20 febbraio 2020 Wind Tre, sulle problematiche relative al contenzioso riscontrate in tutti i Corecom;
- 13 marzo congiuntamente i responsabili dei quattro operatori principali, Tim, Vodafone, Fastweb WindTre;
- 10 aprile e 14 maggio, Tim S.p.A.;
- 26 maggio Vodafone S.p.A.

Nel corso dell'anno ci sono stati anche degli incontri con i rappresentanti dei consumatori appositamente convocati dalla direzione tutela del consumatore di Agcom, al fine di definire aggiornare il Regolamento applicativo 339/18/CONS.

Assistenza agli utenti e servizio di contact center

Per far fronte alle numerose telefonate che il Corecom riceve quotidianamente, nel 2018 è stata adottata la piattaforma *Contact Center*, utilizzata dal personale della Segreteria Corecom, per la presa in carico delle telefoniche

La piattaforma 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.

Se prima dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 il servizio di assistenza agli utenti veniva offerto sia in sede che telefonicamente in alcune fasce orarie giornaliere (lun. – mer. – ven. dalle 10.00 alle 12.00, mar. – gio. dalle 14.00 alle 15.30), a partire da marzo dello scorso anno è stato riorganizzato. Infatti, a seguito della chiusura degli uffici al pubblico, l'accesso degli utenti è stato limitato ai casi ritenuti necessari e su appuntamento.

Per garantire, tuttavia, i medesimi livelli di assistenza è stato implementato il servizio telefonico, accessibile digitando il numero verde 800.10.10.11. I funzionari in smartworking addetti all'assistenza sono stati dotati di apparecchi cellulari di servizio sui quali far convergere le richieste di informazioni ricevute sulle linee fisse degli uffici e, quindi, per l'intera giornata lavorativa, forniscono assistenza sulla presentazione delle domande, informazioni sullo stato della pratica e indicazioni per partecipare all'udienza.

Inoltre, stante il perdurare dell'emergenza sanitaria, l'obiettivo è stato quello di riuscire a riutilizzare la piattaforma di *Contact Center* con l'installazione dello stesso applicativo sui pc portatili dati in dotazione ai dipendenti in regime di smartworking.

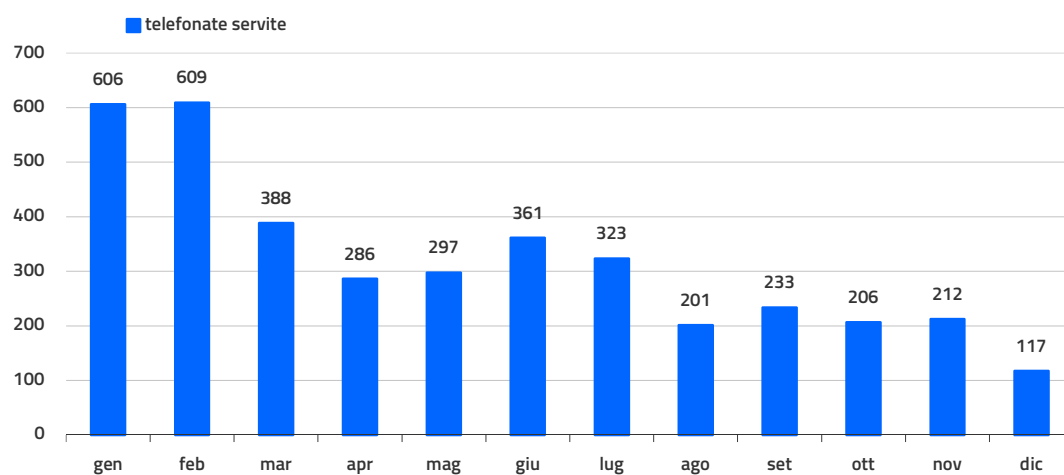
In tal modo è stato possibile garantire una migliore gestione della presa in carico delle chiamate provenienti dal numero verde sul pc di ciascun funzionario attraverso l'utilizzo di cuffia dotata di microfono, monitorando con più precisione il flusso delle telefonate.

Va poi ricordato che 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, in grado di offrire il servizio, dando in questo modo attuazione a quanto previsto dall'art. 3, del Regolamento applicativo allegato alla delibera 339/18/CONS. Come previsto dal Protocollo d'Intesa siglato 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.

GRAFICO 2.10 – (2020) TELEFONATE SERVITE



Fonte: Archivio Corecom Piemonte - 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 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 2020 sono state monitorate 1344 ore di programmazione per 7 giorni consecutivi per l'emittenza televisiva locale e 14 giorni per la testata giornalistica regionale RAI.

Nel primo semestre dell'anno 2020 si sono conclusi i procedimenti relativi al monitoraggio dell'emittenza locale effettuato nei confronti di otto emittenti sulla programmazione andata in onda nell'ultimo bimestre del 2019. Sono stati avviati dieci procedimenti di contestazione che si sono conclusi con una richiesta di applicazione di sanzione pecuniaria per quattro, mentre per gli altri sei procedimenti è stata avanzata una proposta di archiviazione.

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, per un caso un'ordinanza ingiunzione al pagamento di una sanzione pecuniaria, mentre per l'altro ha ritenuto di archiviare la proposta.

Le altre contestazioni hanno riguardato in n. 2 casi supposte violazioni in materia di affollamento pubblicitario, (per le quali è stata avanzata una proposta di archiviazione e una di sanzione) e in n. 6 casi problemi afferenti alla riconoscibilità del messaggio pubblicitario, che hanno dato luogo ad una richiesta di applicazione di una sanzione e a cinque richieste di archiviazione.

Per quanto riguarda l'adempimento degli oneri di vigilanza per l'anno 2020 sull'emittenza locale, il Comitato, con delibera n. 34/2020 del 29/07/2020, 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 per il monitoraggio dell'emittenza locale, l'elenco del Registro degli Operatori di Comunicazione Sezione Piemonte alla data del 13/07/2020, nel quale risultano iscritti i fornitori di servizi media audiovisivi locali aventi sede legale ubicata nel territorio regionale ovvero i fornitori di servizi media autorizzati a trasmettere nel territorio regionale e aventi sede legale in Regione non limitrofa al Piemonte, 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° all'8° posto dell'elenco (corrispondente alle posizioni LCN dall' 11 al 19) e il secondo dal 9° al 24° posto dell'elenco (corrispondente alle posizioni LCN dal 71 al 186);

Individuata la lista delle emittenti da vigilare, si è infine 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 attraverso monitoraggio annuale (almeno il 30% delle emittenti locali), si è preso atto che per l'anno 2020 il campione da sottoporre a monitoraggio è costituito da n. 8 emittenti locali (ivi compresa la testata regionale RAI).

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, nonché il materiale registrato, sono in corso di approfondimento istruttorio.

Tenuta del Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC)

Il Registro degli Operatori di Comunicazione (di seguito ROC)¹⁰ è un registro unico gestito dall'Autorità e garantisce la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, il rispetto della disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere, relativamente alle società che operano nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Hanno l'obbligo di iscriversi al ROC:

- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità;
- le imprese di produzione e/o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- le agenzie di stampa a carattere nazionale e quelle a rilevanza nazionale;
- gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- le imprese concessionarie di pubblicità su web e altre piattaforme digitali fisse o mobili;
- i fornitori di servizi di comunicazione elettronica;
- gli operatori economici esercenti l'attività di call center¹¹.
- Soggetti terzi affidatari dei servizi di call center

L'attività di comunicazione (telefonica, via Pec e via e-mail) e compilazione relativa alla comunicazione annuale, avviata dalla struttura del Corecom da ottobre 2012, ha creato un vero e proprio sportello di supporto a tutti gli operatori del Piemonte iscritti ottenendo, nell'anno 2020, il rispetto della regolarità dell'adempimento.

In seguito a tale attività, al 31/12/2020, sono pervenute 118 richieste di iscrizione, di cui 107 andate a buon fine e 11 improcedibili. Sono stati avviati 70 procedimenti di cancellazione, di cui 23 su richiesta dell'operatore e 47 d'ufficio a seguito di verifiche.

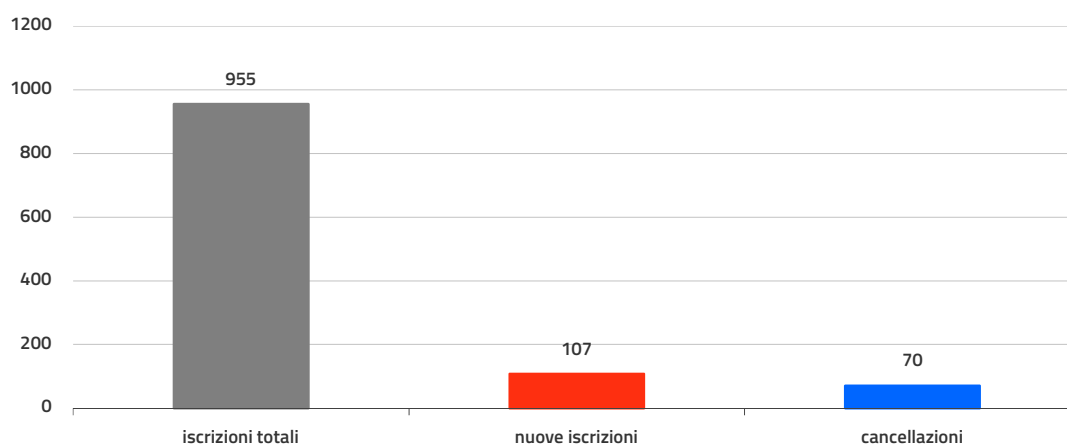
Sono state registrate 715 comunicazioni annuali procedendo con 115 richiami al fine di perfezionare gli adempimenti amministrativi

¹⁰ 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).

¹¹ Delibera n. 1/17/CONS - Modifiche alla delibera n. 666/08/CONS recante "Regolamento per la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione" a seguito dell'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017- 2019" per cui "tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center. L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio".

Gli operatori attivi iscritti al ROC – Sezione Piemonte sono 976 al 31/12/2020 e le attività da loro svolte sono così suddivise: Agenzie di stampa a rilevanza nazionale (1), Concessionari Pubblicità (18), Editoria (357), Editoria Elettronica (145), Produttori di programmi (49), – Distributori di programmi (24), Fornitori di contenuti e Fornitori di SMAV (32), Imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica (128), Radiodiffusione (55), Imprese fornitrici di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato (1), Operatori di rete (22), Operatori di call center (233), Soggetti terzi affidatari dei servizi di call center (107).

GRAFICO 2.11 – (2020) ISCRIZIONI / CANCELLAZIONI ROC



Fonte: Archivio Corecom Piemonte - Conciliaweb

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 2020 era composta dalle seguenti unità destinate all'espletamento delle attività proprie e di quelle delegate:

- 1 Dirigente Responsabile
- 9 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 2020 i processi portati a certificazione dal Corecom sono stati le conciliazioni, le definizioni delle controversie, la procedura d'urgenza.

Non sono state registrate reclami né non conformità.

Sono state realizzate 3 azioni di miglioramento che hanno riguardato:

- **Conciliaweb:** nell'ambito della piattaforma ConciliaWeb predisposta dall'AGCOM, in funzione dal 23 luglio 2018, al fine di superare la limitazione degli slot che consentivano di pianificare giornalmente pochi tavoli per ciascun Corecom, l'Autorità ha deciso di sostituire l'applicazione di webinar e di teleconferenza di Web ex con il prodotto software Microsoft Teams. Tale cambiamento ha consentito di pianificare i tavoli giornalieri necessari per soddisfare l'incremento delle istanze e dare delle "risposte" agli utenti - consumatori in tempi brevi.

Per i primi dieci mesi dell'anno per far fronte a ulteriori tavoli di conciliazione, si è ricorso all'utilizzo del programma informatico Easymeeting di cui si faceva uso in precedenza e alle audio-conferenze per interagire in remoto con gli attori della controversia (istante e convenuto), al fine di aumentare i tavoli (sino a 4) e conseguentemente evitare che si creasse un arretrato ingestibile. I tempi medi di risoluzione delle pratiche per l'anno 2020 si sono attestati attorno ai 45 giorni, in linea con i migliori risultati ottenuti da pochissimi Corecom.

- **Monitoraggio procedure (nuovi indicatori).**

L'introduzione del ConciliaWeb ha consentito di realizzare un sistema interno di raccolta dei dati in relazione alla gestione delle attività che consente di monitorare costantemente i procedimenti pendenti. Attraverso l'individuazione di appositi indicatori vengono attenzionati i tempi di attesa, il numero delle istanze pendenti, i tempi per concludere ciascun procedimento, etc., e tutto ciò consente di intervenire per correggere eventuali distorsioni e lungaggini.

- **Progetto utenza debole.**

Presso gli Uffici del Corecom, e degli URP regionali decentrati (8) sono stati sviluppati e consolidati i servizi da offrire all'utenza priva di strumentazione informatica adeguata (Registrazione, Caricamento pratiche su piattaforma Conciliaweb). In base all'art. 3 dell'Allegato A alla 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 ha realizzato o un servizio di assistenza all'utenza mettendo a disposizione presso la propria sede e presso le sedi degli Urp regionali presenti in ciascun capoluogo di provincia, la strumentazione necessaria a garantire l'avvio della procedura e la partecipazione alla virtual room. Su richiesta dell'utente le comunicazioni relative alla procedura vengono 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. prevede 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.

Mentre per le attività delegate, nel 2020 non è stato possibile organizzare da parte dell'Autorità la formazione prevista, il Consiglio regionale ha programmato dei corsi on-line che hanno consentito al personale del Corecom di aggiornarsi in alcune materie trasversali quali la privacy, l'amministrazione digitale e la prevenzione della corruzione.

Dematerializzazione

Nel 2020 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 2020 si è concretizzata in 11 sedute di Comitato e nell'approvazione di 69 deliberazioni.

TABELLA 3.1 – (2020) PROSPETTO DELLE SPESE SOSTENUTE

Cap. 11070 art. 1 Indennità di funzione componenti Corecom			
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno
€ 84.886,20	A0305A/24/2019	Spese per indennità di funzione componenti del Corecom – l.r. 1/2001	€ 84.886,20
Cap. 11071 art. 1 Servizi per l'attuazione del programma di attività del Corecom			
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno
€ 75.000,00	A0305A/78/2020	Attuazione Protocollo d'Intesa attività sulla prevenzione, gestione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo	€ 20.000,00
Cap. 11072 art. 1 Rimborso spese missione componenti Corecom			
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno
€ 10.000,00	A0305A/79/2019	Rimborso spese missione dei componenti del Corecom	€ 10.000,00
Cap. 13071 art. 1- Spese in economia per beni del Corecom			
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno
€ 0,00			€ 0,00
Cap. 13072 art. 1- Spese per servizi per il Corecom			
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno
€ 0,00			€ 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
€ 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	€ 13.420,00
	Del. UdP n. 227 30/10/2018	Approvazione Programma di attività del Corecom per l'anno 2019	€ 156.999,00
Cap. 17070 art. 1- Rimborso alle emittenti televisive e radiofoniche locali trasmissione dei MAG l.28/2000, art 4			
Stanziamiento	Determina	Oggetto determina	Impegno
€ 101.565,00			€ 0,00

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 Ippolito, Barbara Lacchia, Silvia Marengo, Anna Mancuso, Grazia Mazzuoli, Alda Mignosi,
Margherita Occhetti, Elisabetta Panei, Pina Rosa Serrenti, Lucia Tammaro