



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



ANNO 2012 PROGRAMMA DI ATTIVITÀ



DIREZIONE COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
CORECOM PIEMONTE

COMPOSIZIONE DEL CORECOM

Presidente

Bruno Geraci

Vice Presidente

Tiziana Maglione

Commissario

Ezio Ercole

DIREZIONE COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELL'ASSEMBLEA REGIONALE

Direttore

Rita Marchiori

SETTORE CORECOM

Dirigente Responsabile

Nicola Princi

Funzionari

Mariangela Zanotti, Flavia Borsano, Marco Cotto, Barbara D'Ambrosio, Maria Grazia Ferro, Marisa Ferro, Claudio Giannone, Stefano Gionco, Marita Gugliermetti, Grazia Mazzuoli, Margherita Occhetti, Giuseppe Puppo, Lucia Tammaro



INDICE

ANNO 2012, IL PROGRAMMA DI ATTIVITÀ DEL CORECOM PIEMONTE

INTRODUZIONE	6
In Piemonte	7
LE FUNZIONI PROPRIE	10
Elaborazione delle graduatorie per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali	10
Attività di controllo e vigilanza relativa all'accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie e MAG.	11
Accesso radiotelevisivo	12
Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche	13
Controlli sulla qualità del segnale della concessionaria pubblica radiotelevisiva	13
Progetto "La TV che vorrei"	14
Progetto "La buona radio in Piemonte"	15
Il sistema della comunicazione regionale.	15
Convegni e iniziative.	16
La certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi	16
LE FUNZIONI DELEGATE	18
Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale	18
Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale e vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.	20
Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti in ambito locale	20
La riprogettazione del sistema informatico a supporto dell'attività di conciliazione	22
Il conferimento delle c.d. deleghe di secondo livello	24

FABBISOGNO FINANZIARIO 2012.....	26
----------------------------------	----

INTRODUZIONE

Il mondo della comunicazione è al centro di un profondo e radicale cambiamento: il telefono, così come l'abbiamo conosciuto e utilizzato per anni, non è più il telefono; i giornali non sono più i giornali, stanno mutando pelle e contenuti; la tv non è più la tv; persino il computer presto non sarà più il computer. La digitalizzazione della comunicazione sta portando con sé evoluzioni incredibili sia nelle piattaforme di distribuzione dei contenuti sia nel modo di uso dei medesimi. Motore di questa evoluzione è il fenomeno della *convergenza*. Che cos'è? Tecnicamente, la convergenza è l'unione di più strumenti del comunicare, una fusione resa possibile dalla tecnologia digitale. Ciascun medium non è più destinato a svolgere un singolo tipo di prestazione, ma è in grado di diffondere diversi contenuti (fotografia, radio, conversazioni telefoniche, tv, musica).

Convergenza significa utilizzare una sola interfaccia (la tv per esempio) per molti servizi informativi, passare cioè dalla visione di una serie tv a un'operazione bancaria, dalla lettura di un quotidiano alla sorveglianza di un angolo della casa. Significa anche che il futuro della comunicazione è qualcosa che va ben oltre la comunicazione e coinvolge categorie antropologiche.

Convergenza è la voce del molteplice, dell'indiscernibile e dell'ibridato. Grazie alla facilità di spostamento, ai flussi migratori, alla globalizzazione, tutto il mondo converge, si mescola, tende al meticcciato. In breve quelli che prima si chiamavano "mezzi di comunicazione di massa" ora si sovrappongono, si mescolano, si combinano, si piegano con maggiore flessibilità alle nostre esigenze temporali, spaziali e d'uso. La cosa più curiosa è che questo grande processo tecnologico in atto non marginalizza la tv, non la relega irrimediabilmente a un ruolo secondario. Anzi! Da un lato, perché le tv nazionali e locali cercano sempre di più di costruire touch-point, dei punti di contatto "emotivi" con lo spettatore, pensati per accrescerne il coinvolgimento. Dall'altro, perché la tv è sempre stata oggetto di condivisione sociale, ma solo oggi diventa concretamente smontabile e commentabile, soprattutto grazie alla rete. Il dato può stupire, ma la centralità della tv nel sistema dei media è confermato dalla presenza esorbitante di tv sul web: la tv si guarda sul web (pensiamo ai contenuti di You Tube o altri aggregatori audiovisivi), la tv si commenta sul web (pensiamo ai discorsi sulla tv fra forum, blog e Facebook). Se mai lo è stato realmente, oggi lo spettatore non è più passivamente sprofondato sul divano: utilizza di continuo la tv come risorsa, sia materiale sia simbolica, per orientarsi, per discutere, per interagire, tanto on-line quanto off-line.

La verità è che oggi, nel mondo della comunicazione, si compiono operazioni così vertiginose da essere state vagheggiate solo da qualche scrittore di fantascienza: il primo Macintosh è del 1984, la nascita ufficiale del Web risale al 1991. Nel giro di pochi anni ciascuno di noi può connettersi con il

mondo intero, consultare tutto quello che è stato caricato in rete. Ecco un altro significato della parola “convergenza”: da una cultura di tipo verticale (ordinata secondo una gerarchia valoriale) siamo passati a una cultura di tipo orizzontale (ogni contenuto è immediatamente disponibile) basata più sulle associazioni, sui link, sui liberi collegamenti che sulla tradizionale trasmissione del sapere.

Secondo quanto riportato nella “Relazione annuale 2011 sull’attività svolta e sui programmi di lavoro, da parte dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” (di seguito Relazione), a livello mondiale il settore delle telecomunicazioni è lievemente cresciuto nonostante la crisi economica planetaria. Nel 2010, il comparto delle telecomunicazioni ha generato ricavi per circa 1.000 miliardi di euro, segnando una leggera crescita rispetto all’anno precedente in cui i ricavi si erano attestati sui 980 miliardi di euro. Tra i servizi che compongono il comparto delle telecomunicazioni, quello che registra un aumento consistente è la telefonia mobile.

Nella Relazione dell’Agcom prima richiamata, è messa in evidenza anche la situazione riguardante il settore delle telecomunicazioni in Europa. Esso, nel corso del 2010, ha registrato una riduzione del fatturato complessivo: i ricavi sono stati 300 miliardi di euro, a fronte dei 305 miliardi di euro nel 2009. Tale contrazione, come l’anno precedente, è imputabile a una riduzione dei ricavi derivanti dai servizi di telefonia fissa e mobile. Mentre un incremento di apporto continua a essere imputabile al traffico dati e internet.

Per quanto concerne il contesto italiano delle telecomunicazioni (telefonia fissa e mobile, televisione, radio, editoria, internet, etc.) nel 2010 è rimasto pressoché invariato rispetto all’anno precedente. Nell’ambito della telefonia fissa e mobile e dei servizi connessi vi è stata una flessione degli introiti, bilanciata da un aumento dei servizi offerti attraverso la *banda larga* (trasmissione e ricezione di dati informativi). Con riferimento al sistema televisivo, la Relazione riporta un aumento rispetto al 2009 degli introiti pubblicitari prevalentemente sulle tv cosiddette “gratuite”; inoltre, si riscontra un lieve incremento dei ricavi dal canone RAI e dell’offerta *pay tv*.

In Piemonte

Il sistema televisivo nazionale e quello locale, con riferimento ad alcune regioni, è transitato dall’analogico al digitale terrestre (DTT). Tale svolta ha coinvolto anche il Piemonte concludendosi nel novembre 2010. Lo *switch off* ha comportato per le imprese televisive locali piemontesi investimenti straordinari per l’adeguamento degli impianti di trasmissione, creando una situazione economica negativa. Conseguenza immediata di questo cambiamento è stata una contrazione della pubblicità fonte, questa, che rappresenta un sostentamento essenziale per le aziende televisive.

Oggi sul territorio piemontese sono presenti 25 tv locali, alle quali si affiancano 73 radio. Su Torino e provincia gravitano 12 emittenti televisive e 35 radio. Sulle altre città capoluogo e sul territorio provinciale di competenza le emittenti sono ripartite così: nell’alessandrino sono presenti 3 tv e 9 radio; nel cuneese si trovano 2 tv e 10 radio; nel novarese sono presenti 3 tv e 4 radio; nel vercellese operano

3 tv e 3 radio; nel Verbanco Cusio Ossola sono attive una tv e 6 radio; nel biellese vi sono una tv e una radio; infine, nel territorio astigiano sono presenti soltanto 5 emittenti radiofoniche.

L'art. 15, della l.r. 7 gennaio 2001, n. 1. e s.m.i. "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni", dispone che entro il 15 settembre di ogni anno il Corecom presenti al Consiglio regionale per la relativa approvazione, e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) per la parte concernente le funzioni da essa delegate, il Programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del relativo fabbisogno finanziario.

Alla luce del disposto normativo sopra citato, il presente documento rappresenta, pertanto, il "Programma di attività del Corecom per l'anno 2012" (di seguito brevemente Programma), approvato dal Comitato nella seduta del 26/10/2011. Il Programma contiene le attività che il Corecom Piemonte intende realizzare nel corso dell'anno 2012 nell'esercizio delle funzioni proprie regionali, di quelle previste dalla normativa statale, e di quelle delegate dall'Agcom. Tale ruolo di cui il Corecom è investito ai sensi del capo II, artt. 10, 11 e 14, della l.r. 1/2001 e s.m.i., è svolto con la finalità di assicurare a livello territoriale regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo del sistema. Per l'attuazione delle determinazioni decisionali assunte, il Comitato si avvale di un'apposita struttura organizzativa amministrativa istituita con la D.C.R. n. 127-20087 del 29/05/2007, ai sensi dell'art. 17 della l.r. 1/2001, e della l.r. 23/2008 (ex l.r. 51/97).

Tenuto conto delle funzioni che sono assegnate al Corecom dalla normativa statale e regionale, e di quelle delegate dall'Agcom, il Programma si articola in due parti.

La prima parte riporta l'attività istruttoria realizzata dal Corecom sulle domande presentate dalle emittenti televisive piemontesi, il cui procedimento amministrativo si conclude con la liquidazione dei contributi per il sostegno all'emittenza locale, da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni; le attività di vigilanza e di monitoraggio sulle emittenti locali per il rispetto della legge sulla "par condicio"; l'attività istruttoria durante il periodo elettorale dell'anno di riferimento per la messa a disposizione a favore delle forze politiche di spazi radiotelevisivi per la diffusione di messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

Segue l'impegno che il Corecom unitamente ai Comuni, è chiamato a svolgere in materia di controllo nel settore dei campi elettromagnetici generati dai vari sistemi di comunicazione, avvalendosi dell'ARPA Piemonte, secondo le disposizioni di cui alla l.r. 19/2004 "Nuova disciplina regionale sulla protezione alle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici". In questa prima parte viene presentata il lavoro di mappatura del territorio che il Corecom realizzerà per indicare le aree in cui sussistono problemi di recepimento del segnale Rai. Sarà, infine, descritto il nuovo progetto da avviare "La TV che vorrei".

La seconda parte del Programma riguarda l'esercizio delle funzioni che il Corecom esercita in via ordinaria in base alle deleghe ricevute dall'Agcom dopo la stipula della convenzione sottoscritta nel 2004.

Infine, il Programma si completa con il quadro rappresentativo del fabbisogno finanziario per il 2012.

LE FUNZIONI PROPRIE

Le funzioni proprie che il Corecom svolge discendono dalla legislazione nazionale e regionale. Sono funzioni conferite dal legislatore nazionale:

- l'attività di vigilanza e controllo relativa all'accesso ai mezzi di informazione televisiva locale durante le campagne elettorali e referendarie e l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei MAG;
- l'istruttoria per l'elaborazione relativa alla concessione dei contributi alle emittenti televisive locali;
- l'accesso radiotelevisivo.

Sono funzioni assegnate dal legislatore regionale:

- la vigilanza e il controllo di impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche;
- la cura del monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito locale;
- la tenuta e l'aggiornamento dell'Elenco regionale delle TV, delle radio e dell'editoria locale;
- l'attività di ricerca nelle materie di competenza;
- la realizzazione di iniziative riguardanti le attività di competenza.

Elaborazione delle graduatorie per l'erogazione dei contributi alle emittenti televisive locali

L'art. 45, comma 3 della legge 448/98 (finanziaria 1999), prevede lo stanziamento annuale nel bilancio dello Stato di risorse finanziarie per il sostegno dell'emittenza locale. Sulla base di tale disposizione e dei criteri previsti nel D.M. 292/2004 "Regolamento recante nuove norme per la concessione alle emittenti televisive locali dei benefici previsti dalla L. 448/1998 e s.m.i.", ogni anno il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento comunicazioni, adotta uno specifico Bando che regola le modalità per la presentazione ai Corecom delle istanze finalizzate alla richiesta di concessione dei contributi. In seguito alla pubblicazione del Bando sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica il Corecom ha il compito di ricevere le istanze dell'emittenza televisiva e procedere all'accertamento dei requisiti stabiliti. In Piemonte, annualmente di norma, delle 25 emittenti presenti sul

territorio partecipano al Bando per usufruire dei finanziamenti 22 TV locali alle quali si aggiungono 4 emittenti locali non piemontesi che coprono un bacino di diffusione del 70% del territorio regionale piemontese.

Le televisioni locali che intendono concorrere per beneficiare delle provvidenze stanziare devono presentare entro i termini fissati da Bando l'istanza corredata di tutta la documentazione richiesta. Sulla base della documentazione prodotta il Corecom procederà ad accertare la sussistenza dei requisiti di ammissibilità e a predisporre la graduatoria in base ai due criteri previsti: valutazione del personale e del fatturato.

Tra i controlli da effettuare a livello di personale, particolarmente impegnativo è quello inerente alla correttezza contributiva (uno dei requisiti per l'erogazione del contributo) che viene verificata oltre che sulla generica dichiarazione unica (INPS – INAIL) di regolarità contributiva (DURC) anche sugli uni-mens dell'INPS e sui dati ENPALS ed INPGI per i giornalisti. Sempre a livello di personale, il riscontro deve essere effettuato sul Libro unico del lavoro. Questo significa controllare per ogni dipendente ben 12 cedolini relativamente al codice fiscale, alla data di assunzione ed eventuale data di fine rapporto, alla tipologia del contratto, alle ore lavorate, alla figura professionale.

Più complesso è anche l'esame del soggetto che può presentare la domanda. Il passaggio al digitale del Piemonte comporta che si debbano controllare, infatti, per le emittenti interessate le dichiarazioni inerenti al provvedimento di assegnazione dei diritti d'uso delle frequenze in digitale terrestre (operatore di rete) e il provvedimento di autorizzazione per fornitore di contenuti in ambito locale. Per quanto riguarda il fatturato, vanno controllati i "ricavi da esclusiva attività televisiva" (pubblicità, televendite, sponsorizzazioni, vendita di programmi autoprodotti).

Tale attività istruttoria sarà svolta anche per il 2012 nei tempi stabiliti nel Bando. Inoltre, il Corecom per la gestione delle future istruttorie si doterà di un programma informatico che sarà realizzato dal CSI –Piemonte e che sarà messo in "produzione" il prossimo anno.

Attività di controllo e vigilanza relativa all'accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie e MAG.

La legge 28/2000 (modificata dalla legge 13/2003) "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica" (normativa conosciuta meglio come "par-condicio"), il Codice di autoregolamentazione in materia di attuazione del principio del pluralismo da parte delle emittenti televisive locali, approvato nel 2004 con decreto del Ministro delle comunicazioni, e le delibere dell'Agcom attuative della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione, regolamentano l'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali.

Su questo fronte, come è successo negli ultimi quattro anni, il Corecom Piemonte per adempiere ai compiti assegnati dalla normativa prima richiamata ed in "veste" di organo funzionale dell'Autorità sul territorio, procederà a realizzare per la tornata elettorale e/o referendaria del 2012 il servizio di monitoraggio, con la conseguente lettura ed analisi dei dati che saranno monitorati a cura di un Istituto di ricerca. L'intento è quello di rilevare le presenze istituzionali e politiche nei TG RAI regionali e nelle fasce di programmazione televisiva locale individuate e vigilare per garantire il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo. Questo sarà garantito grazie all'invio di report settimanali ai soggetti politici e alla pronta segnalazione ai media monitorati, degli eventuali squilibri riscontrati nei tempi di parola ed in quelli di antenna rilevati. Il Corecom interverrà anche nel caso di segnalazioni di soggetti esterni, circa la violazione della normativa, svolgendo l'istruttoria necessaria e comunicando le eventuali infrazioni all'Agcom per l'applicazione delle sanzioni previste.

La legislazione sopra richiamata delinea, altresì, la procedura e le modalità operative che ciascun Corecom è chiamato ad applicare per quanto riguarda la gestione dei rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano accettato di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito (MAG) durante le campagne elettorali e/o referendarie. L'art. 4 della L. 28/2000 e s.m.i., stabilisce che alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano accettato di trasmettere i MAG deve essere erogato un rimborso da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni, per il tramite della Regione di competenza che si avvale del Corecom per l'attività istruttoria relativa: al ricevimento delle domande presentate dai soggetti politici; al sorteggio per la determinazione e la ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) da trasmettere-, infine, per il calcolo delle somme da rimborsare alle emittenti. Quest'ultimo viene definito nella misura fissata ogni anno con il Decreto approvato dallo stesso Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'Economia.

Così come è avvenuto negli ultimi anni, anche per gli appuntamenti elettorali e/o referendarie che si svolgeranno nel 2012 il Corecom promuoverà una campagna di informazione finalizzata a esortare (non sussistendo un obbligo normativo) le emittenti locali per la messa a disposizione spazi radiofonici e televisivi a favore dei soggetti politici per mandare in onda i MAG.

Accesso radiotelevisivo

L'art. 14, comma 1 lett. b) punto 2, della l.r. 1/2001, prevede che una delle funzioni del Corecom sia quella di garantire l'accesso alle trasmissioni radiofoniche e televisive dell'emittenza pubblica, in base alla legge 103/75.

Si prevede per il 2012, la pubblicazione del bando in modo che possa essere garantito l'accesso a favore di associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, etc., per attività di comunicazione.

Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche

L'art. 14 della l.r. 1/2001 e s.m.i., dispone che il Corecom Piemonte ha il compito di vigilare sul rispetto della normativa nazionale e regionale relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verificare che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni elettromagnetiche, non vengano superati. Inoltre, collabora all'aggiornamento del catasto regionale degli impianti fissi radioelettrici all'interno del Sistema informativo regionale ambientale, in armonia con le previsioni normative nazionali e regionali di settore ed accede a questo sistema per estrarre i dati e le informazioni necessarie per procedere ad individuare i siti da sottoporre a controllo. Ulteriori criteri che saranno applicati per verificare il rispetto dei limiti di esposizione ai campi elettromagnetici generati da sistemi di comunicazione saranno:

- le recenti evoluzioni delle tecniche di trasmissione (ad es., transizione al digitale terrestre);
- le eventuali necessità emergenti da documenti amministrativi e/o relazioni inviate per legge al Corecom;
- le segnalazioni effettuate direttamente al Corecom;
- l'allarme procurato alla popolazione dalla presenza di impianti (presenza di comitati cittadini).

Sulla base delle suddette informazioni e di autonome elaborazioni, il Corecom unitamente ai Comuni e con la Giunta regionale, secondo quanto dispone l'art. 10 della l.r. 19/2004, indirizzerà la propria attività di controllo avvalendosi dell'ARPA. Il Corecom presenterà l'elenco dei siti da verificare chiedendo l'inserimento in sede di pianificazione annuale e pluriennale delle attività dell'ARPA al Comitato regionale di indirizzo, di cui alla l.r. 44/2000.

Continuerà la partecipazione del Corecom all'"Audizione tecnica regionale", prevista dagli artt. 3 e 4, della LR 19/2004, nonché il suo coinvolgimento nelle relative azioni di gestione e risanamento degli impianti.

Controlli sulla qualità del segnale della concessionaria pubblica radiotelevisiva

Nel mese di novembre 2010, con lo switch off del Piemonte Orientale, il Piemonte è stata la prima grande regione italiana completamente transitata al digitale. Dopo la prima fase di assestamento, di riposizionamento definitivo dei canali sul telecomando e la risoluzione di conflitti sul LCN, il 2012 vedrà una fase di verifica sulla presenza del segnale RAI con una particolare attenzione alla TGR del Piemonte nelle zone di confine. Verranno inoltre effettuate verifiche sulla qualità del segnale irradiato tramite

MUX1 (Rai 1, Rai 2, Rai 3, Rai News) e si procederà a mappare il territorio indicando le aree in cui sussistono ancora problemi di recepimento.

Progetto “La TV che vorrei”

Oggi le tv locali stanno vivendo una situazione drammatica: Due i motivi principali: da una parte hanno dovuto sostenere ingenti costi per adeguarsi alla trasmissione in digitale, dall'altra stanno affrontando un calo delle inserzioni pubblicitari spesso superiore al 50%.

In questa situazione, il sistema delle televisioni locali rischia di trovarsi in grave sofferenza non solo dal punto finanziario, poiché il rientro degli investimenti effettuati potrà risultare più lungo rispetto a quanto preventivato, ma anche dal punto di vista creativo, se non saprà riproporsi all'utenza in una veste nuova e quanto più possibile vicina alle aspettative e ai gusti del pubblico.

Risulta quindi necessaria una rilevazione che permetta di conoscere a fondo chi è il pubblico e chi è il non-pubblico delle televisioni locali piemontesi, al fine di fornire validi strumenti per fidelizzare le persone che già seguono e apprezzano i programmi, ampliare la propria offerta, attirare nuovi utenti attualmente distante dal media televisivo.

L'art. 14, comma1, lett. a) punto 8 della l.r. 1/2001 e s.m.i., stabilisce che il Co.re.com propone iniziative atte a stimolare e sviluppare [...] la ricerca in materia di comunicazione radiotelevisiva e multimediale. La ricerca che si intende affidare all'IRES va in questa direzione. Questa si suddivide in tre fasi.

Nella prima fase si effettuerà la raccolta dati. Innanzi tutto verrà effettuato un sondaggio con metodologia Cati tramite un questionario di circa 60-70 variabili ad un campione di 1300-1500 cittadini italiani residenti in Piemonte e si potrà così ottenere una rappresentatività statistica sia a livello regionale sia a livello delle singole province, in modo da rilevare al meglio il territorio di riferimento delle emittenti locali. Le interviste avranno come scopo quello di ricostruire il profilo di consumo culturale e televisivo (compreso quello via web delle tv tematiche, delle micro tv, delle street tv) della popolazione piemontese e di classificare la popolazione in base ai cluster individuati dagli stili di vita (basandosi su variabili socio-demografiche, valori, atteggiamenti e comportamenti).

Il risultato di questa prima parte sarà una mappa che incrocerà tali informazioni, al fine di individuare profili di consumatori e di non consumatori di televisione locale e fornire indicazioni rispetto ai desiderata dei diversi gruppi.

Per completare questa fase si sarà utile, inoltre, effettuare 200 interviste a cittadine straniere residenti in regione: essi sono sia a livello locale che a livello nazionale un potenziale nuovo pubblico dei mezzi di informazione locale, come confermato anche da molti direttori delle tesate giornalistiche piemontesi.

Parallelamente verranno intervistate le emittenti locali che non sono state oggetto di una precedente indagine svolta dall'IRES, in modo da conoscere le problematiche, le prospettive di sviluppo e le strategie di comunicazione.

In una seconda fase, a partire dai risultati emersi dalla raccolta dati si compirà un approfondimento qualitativo, tramite focus group, con l'intento di acquisire elementi di conoscenza ulteriori relativamente ai meccanismi di scelta del pubblico, alle abitudini di consumo televisivo, ai nuoci consumi televisivi,

Infine, nella terza fase i risultati della ricerca verranno sottoposti ad un comitato di esperti che contribuirà, durante una giornata seminariale di discussione, a elaborare proposte e suggerimenti per l'emittenza televisiva locale.

Per il 2012 il Corecom quindi si prefigge il traguardo importante di aiutare, con la ricerca "la TV che vorrei", le emittenti piemontesi ad avere chiare le esigenze dell'utenza regionale.

Progetto "La buona radio in Piemonte"

Il Corecom, previo incontro con gli editori radiofonici e con i rappresentanti dei due consorzi (FRT e Aeranti-Corallo) che rappresentano le emittenti radio-televisive, intende avviare nel 2012 un'iniziativa riferita alle radio, così articolata:

- richiesta dei palinsesti;
- definizione di un Codice di qualità per le radio che le emittenti aderenti al progetto dovranno condividere mediante la sottoscrizione di una dichiarazione di intenti;
- individuazione dei criteri di valutazione per ciascun punto del Codice in modo da ottenere: la valutazione complessiva di ogni emittente esaminata e la definizione di una graduatoria da parte di un Istituto di ricerca che procederà all'analisi dei testi;
- presentazione dei risultati.

Il sistema della comunicazione regionale.

Ai sensi dell'art. 14, comma 1 lett. b) punto 3, della l.r. 1/2001, il Corecom tiene l'Elenco delle radio e delle TV locali. Si tratta di uno strumento di utile consultazione per chi intende conoscere le imprese radiotelevisive presenti sul territorio piemontese.

Per il 2012 l'Elenco sarà aggiornato e sarà aggiunta la sezione dedicata all'editoria locale. Pertanto, l'Elenco comprenderà oltre alle emittenti radiotelevisive piemontesi locali, anche la realtà delle testate giornalistiche locali.

L'anagrafe radiotelevisiva del Piemonte comprende tutte le emittenti locali che hanno la sede legale e/o la sede operativa principale nel territorio piemontese. L'anagrafe sarà riportata integralmente sul sito del Corecom, in formato digitale e consultabile al seguente indirizzo:

www.consiglioregionale.piemonte.it/corecom/comunicazione/emittenti.htm.

Nel corso del 2012 si procederà ad arricchire di informazioni e di dati la pagina web del Corecom Saranno rivisitate le pagine dedicate all'archivio news, ai convegni e seminari; saranno messe in rete le ricerche e le pubblicazioni curate dal Corecom Sarà uniformata la linea grafica a quella del Consiglio regionale del Piemonte.

Negli ultimi anni trascorsi il Corecom Piemonte si è distinto per la capacità di realizzare e diffondere diverse pubblicazioni finalizzate a dare maggiore visibilità alle attività e ai servizi che gestisce. Nel 2012 si proseguirà su questa strada in conformità alle disposizioni legislative relative al contenimento della spesa pubblica imposto dalle manovre finanziarie in vigore. Pertanto, per la stampa delle pubblicazioni si farà ricorso al centro stampa del Consiglio e della Giunta regionale. Questi i lavori in "cantiere" e che saranno diffusi:

- la pubblicazione dell'"Elenco dell'emittenti radiotelevisive piemontesi";
- il pieghevole informativo sulle conciliazioni;
- la ricerca relativa al progetto "La TV che vorrei".

Convegni e iniziative.

Il primo appuntamento del nuovo anno sarà la conferenza stampa del mese di gennaio con l'illustrazione delle iniziative realizzate nell'ambito del proprio ruolo istituzionale nel 2011 e di quelle che si intendono porre in essere nel 2012. Per il resto va sottolineato che saranno organizzati soltanto convegni e seminari ritenuti essenziali e strettamente attinenti alle materie di competenza, in conformità con le restrizioni introdotte nell'ordinamento dal decreto-legge 78/2010 convertito nella legge 122/2010, e dalle successive manovre finanziarie restrittive.

La certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi

La gestione della qualità fornisce indicazioni per consolidare una prospettiva di lavoro delle organizzazioni tesa al miglioramento continuo e fondata sull'auto-valutazione, e cioè sulla capacità dell'organizzazione di indagare i propri risultati e i processi che li producono alla ricerca dei punti di forza e delle aree di criticità su cui intervenire. Nel 2003 il Consiglio regionale del Piemonte ha scelto di confrontarsi con la politica della qualità. Il Corecom Piemonte per adempiere alla sua funzione

istituzionale ha stabilito, documentato e attuato a partire dal 2006 un Sistema di gestione per la qualità in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Per attuare questo sistema organizzativo, il Corecom Piemonte ha:

- definito la struttura organizzativa e le diverse responsabilità;
- identificato i processi gestionali ed operativi;
- stabilito la sequenza e le interazioni dei processi per garantire il conseguimento degli obiettivi prestabiliti e la soddisfazione dei propri “clienti”;
- stabilito criteri e metodi capaci di assicurare il controllo dei processi;
- stabilito procedure per garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per assicurare l'efficacia dell'organizzazione;
- definito i sistemi di monitoraggio del servizio erogato e dei relativi processi di realizzazione;
- previsto l'attuazione di azioni correttive, nel caso si rilevino non conformità, e di azioni per il miglioramento continuo dei processi e del servizio erogato.

Il Corecom Piemonte ha scelto come Ente per la propria certificazione il R.I.N.A., Registro Italiano Navale. Questo organismo, la cui fondazione risale al 1861, è accreditato per la certificazione di tutti gli strumenti di gestione e mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni un notevole bagaglio di esperienza nell'applicazione di tali sistemi.

Il 2012 è l'anno in cui il Corecom reimposterà la verifica per la certificazione di qualità per i tre anni successivi.

LE FUNZIONI DELEGATE

L'esercizio delle funzioni delegate che l'Agcom ha conferito al Corecom Piemonte attraverso l'istituto della delega sono:

- vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazione e utenti in ambito locale.

In relazione a ciascuna delega il Corecom Piemonte ha predisposto le procedure necessarie per far fronte alle attività che ne discendono e sta potenziando il sistema informativo per gestire la mole di istanze e dati inerenti ad alcune delle quattro deleghe ricevute. Invece, occorre registrare le carenze di risorse umane in relazione ai carichi di lavoro che gravano sulla struttura che non consentono di lavorare sempre con puntualità, anche se i servizi forniti sono, sotto il profilo quantitativo e qualitativo, sempre efficienti ed efficaci.

Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale

L'Agcom ha delegato al Corecom Piemonte, dal 2004, la funzione di vigilanza per il rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore televisivo locale. Il Corecom, di concerto con l'Agcom vigila, inoltre, per la tutela dei diritti della persona.

I criteri per la vigilanza in materia di tutela della diritti della persona si applicano a tutto l'orario di programmazione quotidiana delle emittenti radiotelevisive (H24). Nel caso dei minori, ad una tutela "generale" applicabile a tutte le fasce orarie di programmazione, si affiancano due ulteriori livelli di controllo e protezione per fasce orarie:

- la televisione per tutti, dalle 7.00 alle 22.30;

- la televisione per minori nella fascia “protetta”, dalle 16.00 alle 19.00.

L'esercizio della delega a tutela dei minori e la collaborazione per il rispetto dei diritti della persona coinvolgono il Corecom sia nell'esercizio dell'attività di monitoraggio (vigilanza attiva), sia nella fase di ricevimento di istanze per presunte violazioni della normativa di riferimento presentate da utenti, associazioni di settore quale l'AIART (Associazione italiana ascoltatori radio televisivi) e organizzazioni varie.

La gestione delle segnalazioni in materia di tutela dei minori e dei diritti della persona è un “sub-procedimento” in quanto il Corecom si limita a fornire un “giudizio tecnico” alla Direzione Contenuti multimediali e audiovisivi dell'Agcom che è titolare del procedimento.

La vigilanza in materia di tutela dei minori e dei diritti della persona è esercitata dal Corecom sulla base delle seguenti competenze:

- competenza territoriale definita sulla base del bacino di utenza delle emittenti;
- competenza per materia individuata sulla base della tipologia di trasmissione e della normativa di riferimento.

Il Corecom ha il compito di verificarne la “procedibilità” delle segnalazioni pervenute e di richiedere all'emittente interessata il supporto audio-visivo relativo al programma contestato.

Ricevuto il materiale, sarà esaminato il programma oggetto di segnalazione e sarà predisposta la valutazione sulla fondatezza della segnalazione. Successivamente, il supporto audio-visivo verrà inviato alla Direzione Contenuti Multimediali ed Audiovisivi dell'Agcom per i conseguenti atti. Nel caso di segnalazioni generiche o manifestamente infondate, il Corecom disporrà l'archiviazione per non procedibilità trasmettendo ugualmente la documentazione all'Agcom.

Sul fronte propositivo il Corecom nel 2012 si impegnerà a far conoscere il corretto utilizzo dei diversi mezzi di comunicazione nei confronti dei minori. A tal fine grazie al Protocollo d'Intesa stipulato tra Corecom e Direzione regionale dell'ufficio scolastico del Piemonte (MIUR) proseguirà l'impegno nell'ambito del progetto di Media Education e tenuto conto della presenza a livello regionale delle reti di scuole di Teleintendo, assunto come modello di eccellenza di educazione con e ai media, per diffondere la cultura ad un utilizzo critico e responsabile dei media, con particolare riferimento all'ambito televisivo.

Stesso impegno sarà profuso dal Corecom con la partecipazione al Tavolo Interistituzionale “Tuttinrete”, per riaffermare la tutela del minore, a cominciare dall'informazione, intesa come interesse comune da preservare.

Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale e vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

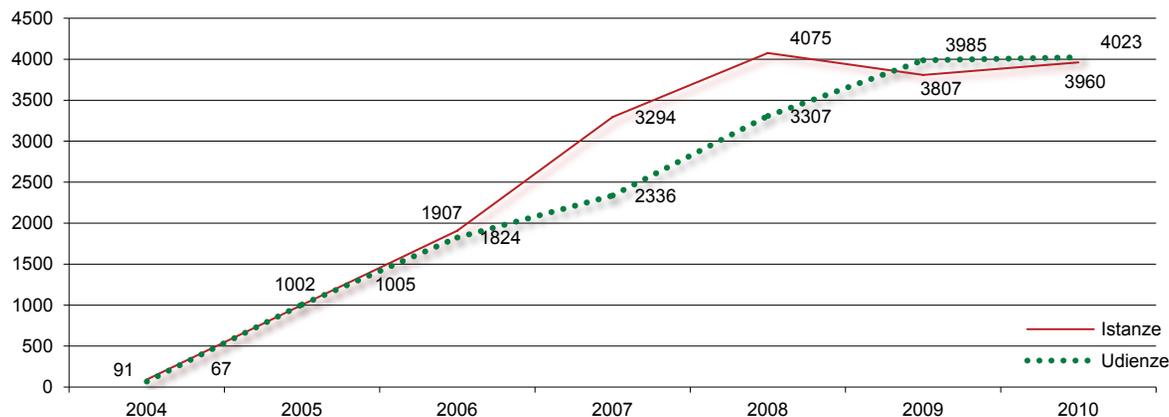
Per quanto concerne il diritto di rettifica (legge 223/90) e la vigilanza in materia di sondaggi demoscopici diffusi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale, si tratta di due deleghe per le quali nei sette anni trascorsi non sono giunte al Corecom Piemonte segnalazioni in merito. Tuttavia, sono state delineate le procedure nel caso in cui perviene una istanza.

Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti in ambito locale.

Ai sensi dell'art. 1, comma 13, della legge 249/97, dell'art. 4, comma 1, lett. d), della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 16/06/2004 e della delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla Delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS), il Corecom svolge l'attività relativa all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni ed utenti in ambito locale.

Nei sette anni trascorsi da quando è stato avviato l'esercizio della delega conferita, l'andamento del numero di istanze presentate e delle udienze svolte ha registrato una costante crescita. Il grafico sottostante conferma questo trend.

GRAFICO 1: Istanze presentate e udienze svolte dal 2004 al 2011



I dati esposti comprovano, nonostante non abbia avuto ancora una diffusione capillare sul territorio, come l'attività di conciliazione gestita dal Corecom nel settore delle comunicazioni rappresenti un meccanismo "deflattivo" del contenzioso, apprezzabile per il contesto giuridico, sociale ed economico piemontese in virtù delle soluzioni che riesce a offrire. Per affrontare le domande di contenzioso cresciute in maniera esponenziale è stato necessario, però, individuare misure che consentissero di gestire la mole di richieste presentate. Non potendo aumentare di pari passo con la crescita dell'attività le unità di risorse umane si è "scommesso" sul miglioramento dell'efficienza della struttura organizzativa attraverso: un'attenta analisi delle situazioni di criticità e l'individuazione delle soluzioni; un incremento della produttività dei funzionari mediante un aumento dei carichi di lavoro; l'utilizzo dell'ICT (Information & Communication Technology) per la gestione delle singole attività, nell'ambito della procedura di conciliazione. Tutto questo ha portato a registrare risultati rilevanti ed eccellenti, sia sotto il profilo della qualità del servizio offerto ai fruitori (utenti – persone fisiche, aziende, studi legali, Associazione di consumatori -, ed operatori telefonici), sia sotto il profilo della semplificazione del processo di conciliazione.

Le misure poste in essere per raggiungere il risultato, come riportato nel primo volume della pubblicazione realizzata dal Corecom Piemonte "Cinque anni di Corecom 2006-2011", sono sintetizzabili nelle seguenti misure adottate:

- interventi organizzativi;
- razionalizzazione e implementazione dell'informatizzazione di tutte le fasi della procedura conciliativa;
- sviluppo dei rapporti con i gestori telefonici e le Associazioni di consumatori;
- ottimizzazione dei rapporti con gli utenti in termini di qualità del servizio fornito.

Questi ed altri interventi finalizzati allo svolgimento delle udienze hanno portato ad un netto sopravanzo di quest'ultime rispetto alle istanze, consentendo di ridurre notevolmente il backlog, cioè il cumulo di istanze arretrate e i lunghi tempi di attesa. Attualmente i tempi di attesa per una udienza si attestano mediamente sui 60 giorni, fermo restando che con alcuni gestori si riesce a fornire l'udienza entro 30 giorni. Dal punto di vista degli esiti delle udienze il Corecom Piemonte ha incrementato la percentuale di accordi passando dall'83,6% del 2009 all'84,18% del 2010.

GRAFICO 2: Accordi e Mancati accordi in udienza

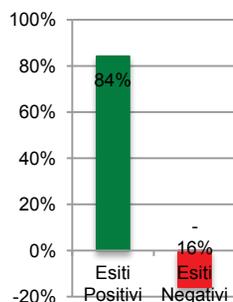
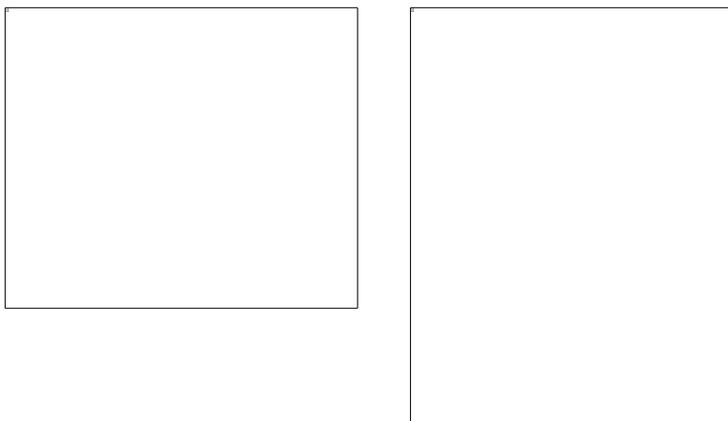


GRAFICO 3: Provenienza territoriale delle istanze nel 2010



Sul fronte degli interventi diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore telefonico sino al termine della procedura conciliativa, si è registrato un decremento, passando dalle 861 istanze presentate nel 2009 alle 822 presentate nel 2010.

La riprogettazione del sistema informatico a supporto dell'attività di conciliazione

Con l'approvazione del piano di sviluppo informatico del Consiglio regionale del 2011 è stata avviata una fase di riprogettazione del sistema informatico inerente ai compiti del Corecom, finalizzata a migliorare ulteriormente l'operatività del servizio di conciliazione e la cui funzionalità si concretizzerà nel corso del 2012.

La strada scelta è quella dell'utilizzo di soluzioni in grado di assicurare il più possibile l'automazione del processo e la dematerializzazione end-to-end, ovvero per l'intero ciclo di lavoro. Questa soluzione sarà realizzata mediante l'utilizzo delle più recenti tecnologie e piattaforme disponibili nell'ambito della

modulistica digitale, della gestione documentale e dell'automazione dei processi. In parallelo, oltre a puntare su strumenti dedicati alla gestione dei processi (BPM - Business Process Management) in modo da consentire il pieno "governo" della notevole quantità di istanze da gestire, sarà portata avanti una "politica" di miglioramento delle comunicazioni con i gestori di telefonia che si concretizzerà con la disponibilità in consultazione della documentazione sulle conciliazioni di competenza. L'obiettivo di questa condivisione sarà quello di razionalizzare il servizio anche verso le controparti per raggiungere un alto grado di efficienza nelle risposte da fornire in udienza.

I miglioramenti attesi dall'implementazione del servizio saranno:

- modalità di richiesta di conciliazione molto variegata e facilitata (dal tradizionale modulo cartaceo all'invio on line, mediante fax server, via mail certificata);
- dematerializzazione di tutta la documentazione prodotta nel corso di una conciliazione mediante l'archiviazione informatica;
- facilità e rapidità di comunicazione con tutti i soggetti coinvolti, che condividono la medesima documentazione e possibilità, per i ricorrenti o i rappresentati che scelgono l'invio da catalogo digitale, di controllo sull'andamento della pratica;
- gestione informatizzata dell'intero sottoprocesso della procedura d'urgenza;
- calendarizzazione guidata.
- dossier virtuale della pratica condiviso tra funzionari del Corecom e dell'URP con la medesima visione della situazione della conciliazione e con i gestori competenti, anche in caso di conciliazioni che chiamano in causa più gestori, con conseguente velocizzazione delle comunicazioni tra gestori;
- predisposizione del sistema per supportare la possibilità di tenere le conciliazioni attraverso la videoconferenza.

Il Corecom Piemonte, pertanto, intende continuare sulla strada già tracciata per raggiungere obiettivi ambiziosi e offrire servizi sempre più efficienti e utili per il cittadino. Le misure che il Corecom intende realizzare nel 2012 sono le seguenti:

- organizzare incontri con i responsabili dei principali gestori di telecomunicazioni e delle Associazioni di consumatori maggiormente rappresentative, al fine di facilitare l'interazione dell'azione amministrativa in riferimento alla presentazione delle istanze e allo svolgimento delle udienze;
- potenziare la rete di distribuzione delle informazioni relative al tentativo di conciliazione sul territorio, attraverso gli Uffici URP provinciali, estendendola ove possibile anche agli Uffici URP di altri Comuni di dimensioni infra-provinciali;
- diffondere capillarmente sul territorio l'informazione relativa all'esistenza del servizio di conciliazione svolto dal Corecom tramite un piegabile da inviare a tutte le istituzioni pubbliche piemontesi (Comuni, Comunità Montane, etc.);
- migliorare il servizio conciliazioni utilizzando il sistema di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008, quale strumento di supporto per la gestione dei compiti ad esso connessi;

- implementare ulteriormente il programma informatico di gestione delle conciliazioni per rendere più efficiente ed efficace la gestione dell'attività;
- rinnovare la convenzione con l'Università di Torino - Facoltà di Giurisprudenza, per l'utilizzo di tirocinanti laureandi o neo laureati relativamente anche all'attività di conciliazione.

Il conferimento delle c.d. deleghe di secondo livello

La legge 249/97 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e la delibera n. 53/99 dell'Autorità prevedono, rispettivamente, le funzioni spettanti all'Agcom e quali di esse quest'ultima può delegare ai Corecom, organi funzionali sul territorio. La previsione normativa enunciata ha consentito all'Autorità di sottoscrivere, nel dicembre 2008, un Accordo quadro con la Conferenza delle Regioni e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative regionali per il conferimento di ulteriori deleghe ai Corecom, che si vanno ad aggiungere a quelle già delegate con l'accordo quadro del 2003 e precisamente: la definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche; il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale; la tenuta del Registro degli operatori della comunicazione (ROC).

Con il conferimento della definizione delle controversie, i Corecom, in caso di mancato accordo in sede conciliativa, diventano dei "giudici" della controversia. Al cittadino utente e alla persona giuridica coinvolti dal disservizio si apre, infatti, una prospettiva più comoda ed economica rispetto alla giustizia ordinaria, con l'ulteriore vantaggio di azionare la tutela dei propri diritti senza l'obbligo di ricorrere all'assistenza legale, rivolgendosi all'Istituzione regionale in base al luogo di residenza o di svolgimento della propria attività.

Attraverso il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale, i Corecom assumono un ruolo attivo nei riguardi delle TV locali, rappresentando, l'organismo deputato a far rispettare le norme e le garanzie dell'utenza, attraverso il monitoraggio della programmazione televisiva locale.

Infine, con la delega in materia di tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.), il Corecom può disporre di informazioni fondamentali in ordine alle aziende che operano nel "mondo" delle comunicazioni e che hanno sede in Piemonte (operatori di rete, fornitori di contenuti, fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato, soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione, imprese concessionarie di pubblicità, imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi, agenzie di stampa a carattere nazionale, editori di giornali quotidiani, periodici o riviste, soggetti esercenti l'editoria elettronica, imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica).

Il Corecom Piemonte nel 2012 chiederà di avere le deleghe per l'esercizio delle tre funzioni sopra enunciate.

FABBISOGNO FINANZIARIO 2012

Si riporta di seguito il fabbisogno finanziario da stanziare sui capitoli di competenza del Corecom, nel bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2012.

Capitolo	Voce	Importo (€)
Cap. 11070	Spese per il Comitato regionale per le comunicazioni (l.r. 1/2001)	300.000,00
Cap. 13070	Spese per l'esercizio delle deleghe dell'Agcom	80.753,28
Cap. 13071	Spese per provviste e servizi diversi per il Corecom	15.000,00
Cap. 16070	Consulenze ed incarichi per l'esercizio delle deleghe dell'Agcom	3.000,00
Cap. 17070	Trasferimenti alle emittenti radio e televisive art. 4, comma 5, della legge 28/2000 e s.m.i.	-
Totale risorse		398.753,28

