



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL PIEMONTE



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

## PROGRAMMA DI ATTIVITA' DEL CO.RE.COM. ANNO 2013

Direzione Comunicazione Istituzionale  
Settore Corecom

Indice .....	2
Introduzione .....	3
<b>1. Prima parte. Funzioni proprie</b> .....	7
1.1. Elaborazione delle graduatorie per i contributi alle emittenti televisive locali. ....	7
1.2. Attività di monitoraggio delle programmazioni delle emittenti televisive locali .....	8
1.3. Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche. ....	9
1.4. Studio progettuale dell'impatto del telefono cellulare sull'esposizione umana a radiofrequenze e sulle modalità di utilizzo per la riduzione dei rischi .....	10
1.5. Il sistema della comunicazione regionale.....	10
1.6. Convegni, Seminari, Conferenze stampa.....	11
1.7. La certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi.....	11
<b>2. Seconda parte Funzioni delegate</b> .....	12
2.1. Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale.....	12
2.2. 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. ....	13
2.3. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti in ambito locale. ....	13
2.4. Il conferimento al Co.Re.Com. Piemonte delle c.d. deleghe di secondo livello.....	15
2.5. Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale .....	16
2.6. Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.).....	16
2.7. Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale.....	17
Fabbisogno finanziario per il 2013 .....	18

## **Introduzione.**

Ancor prima di delineare il Programma di attività per il 2013, è importante sottolineare l'attribuzione, avvenuta il 17 settembre 2012, delle deleghe di secondo livello al Co.Re.Com. Piemonte. La decisione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) non era affatto scontata ed è un risultato fortemente voluto da questo Comitato sin dal giorno del suo insediamento.

Con le nuove deleghe il Co.Re.Com. Piemonte amplia le proprie funzioni in materia di vertenze fra utenti e gestori della telefonia mobile e fissa e di pay TV. Già ora si raggiunge la soluzione in prima istanza per oltre l'85% dei casi (con un risparmio nel 2011 per gli utenti di oltre 2.000.000 di euro), con le nuove deleghe ci si occuperà delle restanti, diventando per le controversie nel settore delle comunicazioni dei veri e propri "decisori". Nei primi sei mesi del 2012 sono state presentate 2582 istanze, oltre 150 pratiche in più rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Ulteriore aspetto innovativo nelle deleghe di secondo livello è la gestione affidata al Co.Re.Com., del Registro Operatori della Comunicazione (R.O.C.), finora esclusivo appannaggio dell'Agcom a livello centrale. Tutti gli operatori (TV, radio, testate giornalistiche, gestori di editoria e di servizi di comunicazione elettronica, agenzie di stampa, concessionarie di pubblicità, etc.) avranno l'obbligo di iscriversi a Torino per poter operare ed ottenere certificati di iscrizione, variazioni, cancellazioni.. Un grande lavoro per il nostro Co.Re.Com.. Attualmente, dai dati forniti dall'Agcom, risultano iscritti nella sezione regionale del R.O.C. in Piemonte, circa 1200 operatori nel settore delle comunicazioni.

La terza nuova delega affida al Co.Re.Com. il monitoraggio h.24 sull'emittenza locale, per garantire la vigilanza sui contenuti a tutela de minori, il rispetto del pluralismo, nonché delle norme che regolano la durata della pubblicità, disciplinano le televendite e vietano l'istigazione al gioco d'azzardo. A questo proposito, tuttavia, non possiamo dimenticare la gravissima crisi che stanno vivendo le televisioni locali. I costi sostenuti nel passaggio dall'analogico al digitale e la caduta verticale degli introiti derivanti dalla pubblicità hanno letteralmente messo in ginocchio l'intero settore. In questo contesto si rischia di perdere molte testate televisive del nostro Piemonte: un duro colpo per quella pluralità di voci che è il sale fino delle democrazia.

Oggi sul territorio piemontese sono presenti 24 TV locali, alle quali si affiancano 73 radio. Su Torino e provincia gravitano 13 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 2 TV e 5 radio; nel vercellese operano 2 TV e 3 radio; nel Verbano Cusio Ossola sono attivi 1 TV e 6 radio; nel biellese vi sono 1 TV e 1 radio; infine, nel territorio astigiano sono presenti soltanto 5 emittenti radiofoniche.

La congiuntura sfavorevole che stanno attraversando le TV locali è ancor più preoccupante se si considera che il mondo della comunicazione è al centro di un profondo e radicale cambiamento. Come già esposto nella introduzione del Programma dello scorso anno, la digitalizzazione della comunicazione sta portando con sé evoluzioni incredibili sia nelle piattaforme di distribuzione dei contenuti sia nella modalità di fruizione dei medesimi. Motore di questa evoluzione è il fenomeno della convergenza tra molteplici 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. Ma convergenza significa anche che il futuro della comunicazione è qualcosa che va ben oltre la comunicazione e coinvolge certezze sedimentate nel tempo. 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 meticcio. 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 ad un ruolo secondario. Anzi! Da un lato, perché le TV nazionali e locali cercano sempre di più di costruire dei 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. Convergenza significa anche che da una cultura di tipo verticale (ordinata secondo una gerarchia valoriale) siamo passati ad 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.

Sul fronte della diffusione delle nuove tecnologie nel settore delle comunicazioni e della redditività che questo produce, secondo quanto riportato nella "Relazione annuale 2012 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni" (di seguito Relazione Agcom), emerge che, nonostante il pianeta stia attraversando una crisi economica di notevole dimensioni, il settore delle telecomunicazioni e, specificamente, quello digitale a livello mondiale ha registrato un aumento dei ricavi. Nel 2011, i profitti che hanno riguardato il settore delle telecomunicazioni e quello televisivo hanno raggiunto i 1.430 miliardi di euro, con un differenziale del più 4% rispetto al 2010. In particolare, il comparto delle telecomunicazioni ha generato ricavi pari a euro 1.105 (77%); mentre per il settore dell'audiovisivo i ricavi sono stati di 325 (23%). Tra i servizi che compongono il comparto delle telecomunicazioni, il 58% di ricavi sono imputabili alla telefonia mobile, il 21% alla telefonia fissa e il 21% ad internet e dati.

Anche in Europa, nel corso del 2011, il settore delle telecomunicazioni ha registrato una lieve ripresa con un incremento rispetto al 2010 dello 0,25% (Relazione Agcom). L'aumento è da imputare al settore televisivo e media; mentre quello delle telecomunicazioni è stato negativo rispetto all'anno precedente.

Al contrario, sempre in base ai dati Agcom, il contesto italiano delle telecomunicazioni (telefonia fissa e mobile, televisione, radio, editoria, internet, etc.) con il 2011 ha assistito a una flessione dei ricavi complessivi, così come avvenuto nel biennio precedente. La rete fissa è quella che ha registrato la variazione di riduzione maggiore. In riferimento al sistema televisivo, la Relazione riporta un flessione dei ricavi nel 2011 rispetto al 2010 con riferimento alla TV gratuita, e una stabilità per la TV a pagamento. La riduzione dei ricavi complessivi della TV è dipesa da un minor investimento delle imprese in pubblicità.

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 Co.Re.Com. presenti al Consiglio regionale per la relativa approvazione, ed 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 Co.Re.Com. per l'anno 2013" (di seguito brevemente Programma), approvato dal Comitato nella seduta dell'15/10/2012. Il Programma contiene le attività che il Co.Re.Com. Piemonte intende realizzare nel corso dell'anno 2013 nell'esercizio delle funzioni proprie regionali, di quelle previste dalla normativa statale, nonché di quelle delegate dall'Agcom. Tale ruolo di cui il Co.Re.Com. è investito ai sensi del capo II, artt. 10, 11 e 14, della l.r. 1/2001 e s.m.i., viene 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.

In base al descritto riparto tra funzioni proprie e quelle delegate al Co.Re.Com., il Programma si articola in due parti.

**La prima parte** riporta l'attività istruttoria realizzata dal Co.Re.Com. sulle domande presentate dalle emittenti televisive piemontesi, il cui procedimento amm.vo 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 Co.Re.Com. è chiamato a svolgere in materia di controllo dei campi elettromagnetici generati dai vari sistemi di comunicazioni.

**La seconda parte** del Programma riguarda l'esercizio delle funzioni che il Co.Re.Com. esercita in via ordinaria in base alle deleghe ricevute dall'Agcom dopo la stipula della Convenzione stipulata nel 2004 e delle c.d. nuove deleghe conferite in virtù della Convenzione sottoscritta il 17 settembre 2012.

Infine, il Programma si completa con il quadro rappresentativo del fabbisogno finanziario per il 2013.

## **Prima parte**

### **Funzioni proprie.**

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

- l'istruttoria finalizzata all'elaborazione della graduatoria per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locali;
- l'attività di vigilanza e controllo durante le campagne elettorali e referendarie per garantire a tutti i soggetti parità di accesso ai mezzi di informazione televisiva locale e l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG).

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 e di documentazione nelle materie di competenza;
- la realizzazione di iniziative riguardanti le attività di competenza.

#### **1.1. 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 legge 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 Co.Re.Com. delle istanze finalizzate alla richiesta di concessione dei contributi. In seguito alla pubblicazione del Bando sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica il Co.Re.Com. ha il compito di ricevere le istanze dell'emittenza televisiva e procedere all'accertamento dei requisiti stabiliti.

Mentre si sta approvando il presente Programma, il Bando 2012, la cui istruttoria si concluderà nel corso del 2013, non è stato ancora pubblicato da parte degli uffici del Ministero. Pertanto, non si conoscono le modifiche, se ci saranno, che il Ministero intende apportare al testo del Bando, soprattutto alla luce delle proposte avanzate dal Coordinamento dei Presidenti dei Co.Re.Com.

In attesa di conoscere le disposizioni contenute nel Bando che sarà pubblicato, 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 Co.Re.Com. 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.

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, saranno controllati i "ricavi da esclusiva attività televisiva" (pubblicità, televendite, sponsorizzazioni, vendita di programmi autoprodotti).

Il Co.Re.Com. si adopererà per organizzare degli incontri con gli Enti previdenziali per rendere più celeri le verifiche a cui è tenuto dall'art. 5, del D.M. 292/2004 e della Sentenza del Consiglio di Stato in materia di correttezza contributiva.

## **1.2. 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 Co.Re.Com. 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 concernente le elezioni politiche e amministrative del 2013 il servizio di monitoraggio, con la conseguente lettura ed analisi dei dati che saranno monitorati a cura di un Istituto di ricerca. Lo scopo è di rilevare le presenze istituzionali e politiche nei TG RAI regionali e nelle fasce di programmazione delle emittenti

televisive locali, al fine di garantire parità di accesso e, di conseguenza, il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo. Tale attività istituzionale sarà realizzata mediante l'elaborazione e l'invio costante di report settimanali contenenti i dati delle presenze ai soggetti politici, alle Istituzioni e agli stessi media monitorati, con l'evidenza degli eventuali squilibri riscontrati nei tempi di parola ed in quelli di antenna rilevati.

Il Co.Re.Com. 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.

Il Co.Re.Com. collaborerà con la sede regionale della Rai, come è già avvenuto nel 2012, perché vengano organizzati e trasmessi le tribune politiche regionali previste dalla Delibera del 12/5/2000 e 15/5/2002 della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi.

La legislazione sopra citata prevede, inoltre, che siano i Co.Re.Com. a gestire i 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, previo trasferimento delle risorse da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni. In attuazione di tale adempimento il Co.Re.Com. si attiverà per sensibilizzare le emittenti locali, non sussistendo un obbligo normativo, per la messa a disposizione di spazi radiofonici e televisivi a favore dei soggetti politici per la trasmissione dei MAG.

### **1.3. Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche.**

L'art. 14 della l.r. 1/2001 e s.m.i., dispone che il Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com.;
- le segnalazioni effettuate direttamente al Co.Re.Com.;
- l'allarme procurato alla popolazione dalla presenza di impianti (presenza di comitati cittadini).

Sulla base delle suddette informazioni e di autonome elaborazioni, il Co.Re.Com. unitamente ai Comuni e con la Giunta regionale, secondo quanto dispone l'art. 10 della l.r. 19/2004 "Nuova disciplina regionale sulla protezione alle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici", indirizzerà la propria attività di controllo avvalendosi dell'ARPA. Per attuare tale compito istituzionale il Co.Re.Com., in collaborazione con i Comuni nei cui territori insistono i siti selezionati e da sottoporre a controllo, predisporrà l'elenco delle verifiche 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 Co.Re.Com. all'"Audizione tecnica regionale", prevista dagli artt. 3 e 4, della l.r. 19/2004, nonché il suo coinvolgimento nelle relative azioni di gestione e risanamento degli impianti.

#### **1.4. Progetto impatto del telefono cellulare sull'esposizione umana a radiofrequenze e sulle modalità di utilizzo per la riduzione dei rischi.**

Nel maggio 2011, l'uso del telefonino è stato considerato dallo IARC, l'Istituto per la ricerca sul cancro dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, come "*possibilmente cancerogeno*" (classe IIB). Pertanto, accanto all'attività istituzionale decritta in precedenza, nel corso del 2013 il Co.Re.Com. porterà a compimento, coinvolgendo enti pubblici competenti nel settore, un progetto finalizzato a far conoscere l'impatto che i telefoni cellulari hanno sull'esposizione umana. Scopo del progetto è quello di fornire un quadro chiaro e oggettivo dell'esposizione alle radiazioni a radiofrequenze emesse dalle diverse sorgenti con le quali le persone entrano in contatto. Questo potrà contribuire ad una più consapevole percezione da parte della popolazione della rilevanza delle diverse fonti di esposizione ai campi elettromagnetici a radiofrequenze. I dati relativi all'esposizione ai telefonini in differenti situazioni ambientali consentiranno, inoltre, di predisporre delle linee guida per l'utilizzo dei telefonini finalizzate alla riduzione dell'esposizione e, quindi, del rischio. Tali linee guida potranno, eventualmente, essere veicolate attraverso apposite campagne di informazione.

#### **1.5. Il sistema della comunicazione regionale.**

Ai sensi dell'art. 14, comma 1 lett. b) punto 3, della l.r. 1/2001, il Co.Re.Com. tiene l'Elenco delle radio, delle TV locali e delle testate giornalistiche locali. Si tratta di uno strumento utile per la conoscenza dei media locali scritti e audiovisivi presenti sul territorio piemontese. L'Elenco è consultabile al seguente indirizzo: [www.consiglioregionale.piemonte.it/corecom](http://www.consiglioregionale.piemonte.it/corecom).

A tale agile strumento a far data da ottobre 2012 si affiancherà il Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.), la cui gestione è stata conferita al Co.Re.Com. dall'Agcom con la firma della Convenzione in data 17 settembre u.s.

## **1.6. Convegni, Seminari, conferenze stampa.**

Come da prassi, il primo appuntamento di rilevanza esterna del Co.Re.Com. del nuovo anno sarà la conferenza stampa del mese di gennaio con l'illustrazione delle iniziative realizzate e dei risultati ottenuti nell'anno 2012 e quelle che si intendono porre in essere nel 2013. Sarà, inoltre, organizzata una conferenza stampa/Convegno per presentare i risultati dello studio dell'impatto del telefono cellulare sull'esposizione umana a radiofrequenze e sulle modalità di utilizzo per la riduzione dei rischi. Per quanto riguarda le "altre uscite pubbliche", si provvederà ad organizzare soltanto iniziative strettamente istituzionali ritenute essenziali e strettamente attinenti alle materie di competenza, in conformità con le restrizioni introdotte nell'ordinamento dai vari provvedimenti legislativi nazionali e regionali.

## **1.7. 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 si è dato a partire dal 2006 un Sistema di gestione per la qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Per migliorare costantemente le proprie performance, il Co.Re.Com. 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.

Dopo la verifica per la certificazione di qualità per i tre anni successivi avvenuta nell'anno corrente, nel 2013 il Co.Re.Com. si attiverà per mantenere e incrementare gli standard qualitativi raggiunti.

## **Seconda parte**

### **Funzioni delegate.**

L'esercizio delle funzioni delegate che l'Agcom ha conferito al Co.Re.Com. Piemonte attraverso l'istituto della delega sono:

- 1) vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- 2) esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- 3) vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- 4) tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazione e utenti in ambito locale;
- 5) definizione delle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni e utenti in ambito locale;
- 6) gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.);
- 7) vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, inclusa la tutela del pluralismo, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale secondo le linee-guida dettate dall'autorità e la successiva verifica di conformità alla vigente disciplina in materia di diffusione radiotelevisiva, ed eventuale avvio delle conseguenti istruttorie procedurali.

#### **2.1. Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale.**

L'Agcom ha delegato al Co.Re.Com. Piemonte, dal 2004, la funzione di vigilanza per il rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore televisivo locale. Il Co.Re.Com., 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 Co.Re.Com., sia nell'esercizio dell'attività di monitoraggio (vigilanza attiva), sia dietro presentazione di istanze per presunte violazioni della normativa di riferimento inviate da utenti, associazioni di settore quale l'AIART (Associazione italiana ascoltatori radio televisivi) e altri soggetti.

Dal 2013 l'esercizio di tale funzione rientrerà, per quanto concerne la vigilanza attiva nella più ampia attività sul monitoraggio dell'emittenza locale, sulla scorta della delega acquisita con la Convenzione del 17 settembre u.s.

Sul fronte propositivo il Co.Re.Com. si impegnerà a far conoscere il corretto utilizzo dei media nei confronti dei minori. A tal fine proseguirà l'impegno nell'ambito del progetto di Media Education. Stesso impegno sarà profuso con la partecipazione al Tavolo Interistituzionale "Tuttinrete", per riaffermare la tutela del minore, a cominciare dall'informazione, intesa come interesse comune da preservare.

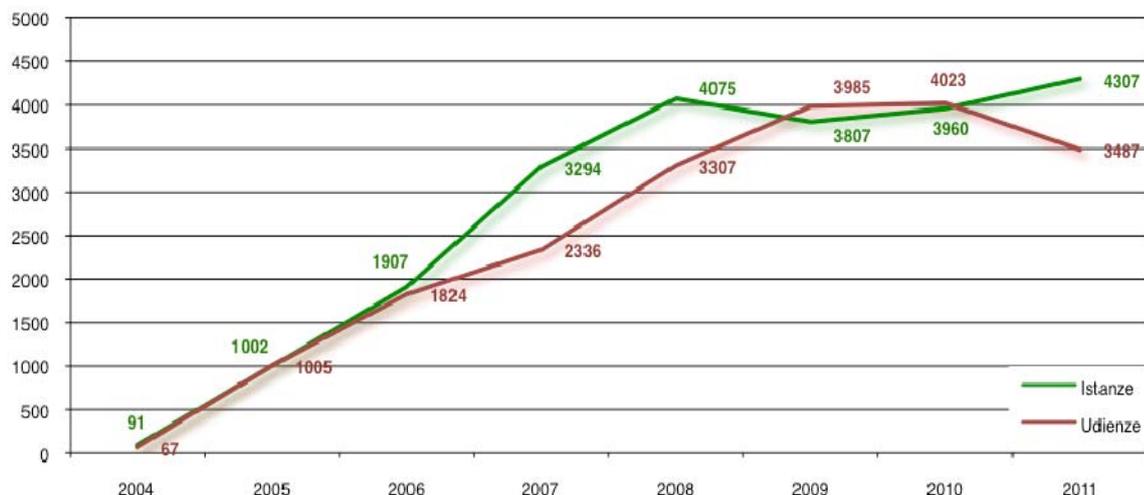
## **2.2. Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale e vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.**

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 negli anni trascorsi non sono giunte segnalazioni in merito. Tuttavia, sono state delineate le procedure amministrative per gestire le domande che perverranno in merito.

## **2.3. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni ed utenti in ambito locale.**

Il Co.Re.Com. Piemonte da otto anni svolge l'attività relativa all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni ed utenti in ambito locale, in virtù della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta il 16/06/2004 tra l'Agcom da un lato, il Consiglio regionale e il Co.Re.Com. Piemonte dall'altro.

Trattandosi di un servizio fornito ai cittadini con efficacia, efficienza e a titolo gratuito questo ha portato, in aggiunta alla maggiore conoscenza dell'istituto da parte delle persone, nel periodo intercorso tra il 2004 e la fine dell'anno 2011 a registrare un incremento consistente delle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori telefonici. Il grafico sottostante rappresenta tale andamento.



Le udienze svolte presso il Co.Re.Com. alla presenza del Conciliatore e di entrambe le parti (gestore e utente), relativamente alle domande presentate nel 2011, sono state 3167. Il risultato è stato il seguente: 85,38% (2704) esito positivo e 14,62% (463) esito negativo. Rispetto al 2010 si è registrato un incremento degli esiti positivi pari all'1,20%.

Oltre alle istanze finalizzate a risolvere il contenzioso in udienza, al Co.Re.Com. vengono presentate le istanze di intervento diretto a far riattivare il servizio sospeso o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Il totale delle domande ha subito un decremento passando dalle 822 nel 2010 a 768 nel 2011.

Nei primi sei mesi del 2012 le domande ricevute sono state 2582, le udienze svolte 2157; mentre le istanze di richiesta di provvedimenti temporanei 459.

L'obiettivo per il 2013 è quello di continuare a mantenere alta la percentuale di accordi raggiunti e, contestualmente, migliorare la qualità del servizio offerto ai fruitori (utenti, aziende, studi legali, Associazione di consumatori, operatori telefonici). Le misure che si intendono realizzare per perseguire il macro obiettivo prima citato sono le seguenti:

- consultazione dei rappresentanti degli operatori telefonici e delle Associazioni di consumatori per meglio affrontare le eventuali problematiche scaturenti dalla fase di definizione delle controversie e in generale dai contenziosi gestiti dal Co.Re.Com.;
- potenziamento della rete di distribuzione delle informazioni relative al tentativo di conciliazione sul territorio, attraverso gli Uffici URP regionali, provinciali, estendendola ove possibile a livello infra-provinciali mediante il coinvolgimento anche degli Uffici URP dei Comuni di dimensioni consistenti per popolazione;
- somministrazione del Customer satisfaction per monitorare la soddisfazione degli utenti rispetto alle prestazioni fornite;

- implementazione del programma “Sicr – Gestione conciliazioni del Co.Re.Com.” con l’informatizzazione della procedura per lo svolgimento dell’attività di definizione delle controversie;
- realizzazione di una campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere il servizio di risoluzione dei contenziosi nel settore delle comunicazioni elettroniche svolto dal Co.Re.Com. e per stimolare l’utilizzo della modulistica digitale per la presentazione delle istanze;
- riorganizzazione dell’area contenzioso attraverso la razionalizzazione e la dematerializzazione *end-to-end*, ovvero per l’intero ciclo di lavoro, puntando su recenti tecnologie e piattaforme dedicati alla gestione dei processi (BPM - *Business Process Management*), in attuazione delle disposizioni contenute nel C.A.D. (Codice di amministrazione digitale approvato con il D.Lgs. 82/2005) e in ossequio al sistema di certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 di cui il Co.Re.Com. si avvale;
- predisposizione del sistema tecnologico necessario per espletare le conciliazioni in videoconferenza.

#### **2.4. Il conferimento al Co.Re.Com. Piemonte 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 Co.Re.Com., organi funzionali sul territorio. La previsione normativa enunciata ha consentito all’Autorità di sottoscrivere, nel dicembre 2008, un Accordo-quadro con la Conferenza delle Giunte Regionali e la Conferenza delle Assemblee legislative regionali per il conferimento di ulteriori deleghe ai Co.Re.Com., 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; la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell’attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell’emittenza locale; la tenuta del Registro degli operatori della comunicazione (R.O.C.).

In attuazione a quanto sopra il 17 settembre u.s. il Presidente dell’Agcom, il Presidente del Consiglio regionale del Piemonte e il Presidente del Co.Re.Com., hanno sottoscritto la Convenzione mediante la quale sono state conferite al Comitato piemontese le deleghe per l’esercizio delle tre funzioni sopra enunciate.

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

Con l'assegnazione dell'esercizio della delega per la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti il Co.Re.Com. non ha più la sola possibilità di guidare le parti in conflitto verso il raggiungimento di un accordo condiviso in conciliazione, ma riveste il ruolo di vero e proprio "decisore" determinando autonomamente, per dirla con termini d'uso corrente, la ragione e il torto. L'utente, infatti, nel caso in cui il tentativo di conciliazione si sia concluso con un mancato accordo o un accordo parziale, potrà presentare, dopo l'udienza, istanza per la definizione della controversia direttamente al Co.Re.Com.. Le regole che disciplinano l'utilizzo di tale istituto sono stabilite nella delibera dell'Autorità 173/07/CONS e s.m.i., Capo III.

## **2.6. Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.).**

L'art 1, comma 6, lett. a), numeri 5 e 6, della legge 249/97 individua, tra le competenze dell'Autorità, la tenuta del Registro unico degli Operatori di comunicazione (R.O.C.). Il Registro ha la finalità di garantire la trasparenza e la pubblicità degli assetti proprietari, consentire l'applicazione delle norme concernenti la disciplina anti-concentrazione, la tutela del pluralismo informativo, il rispetto dei limiti previsti per le partecipazioni di società estere.

Secondo la normativa, i soggetti che hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C. sono:

- a) gli operatori di rete;
- b) i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- c) i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- d) i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- e) le imprese concessionarie di pubblicità;
- f) le imprese di produzione o distribuzione di programmi radiotelevisivi;
- g) le agenzie di stampa a carattere nazionale;
- h) gli editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i) i soggetti esercenti l'editoria elettronica;
- j) le imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

Anche questa funzione, con la Convenzione firmata il 17 settembre u.s., è stata delegata dall'Agcom al Co.Re.Com..

## **2.7. Vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale.**

Attraverso la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale, conferita con la Convenzione del 17 settembre, il Co.Re.Com. assume un ruolo attivo nei riguardi delle TV locali, rappresentando, l'organismo deputato a far rispettare le norme e le garanzie dell'utenza.

Il monitoraggio sarà svolto su cinque aree:

1. obblighi di programmazione – la vigilanza riguarderà il rispetto da parte delle emittenti locali di tutti gli obblighi cui esse sono soggette dalla normativa vigente in tema di programmazione, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari;
2. pubblicità - la vigilanza concernerà il rispetto da parte delle emittenti locali della normativa in riferimento alla trasmissione dei messaggi pubblicitari, con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento e ai divieti;
3. tutela dei minori - la vigilanza atterrà al rispetto da parte delle emittenti locali delle disposizioni in materia e, nello specifico, dei codici di autoregolamentazione recepiti dal legislatore (Codice TV e Minori e Codice Media e Sport);
4. garanzie dell'utenza - la vigilanza inerirà al rispetto da parte delle emittenti locali delle disposizioni in materia di pornografia, dignità della persona, rappresentazioni di vicende giudiziarie;
5. rispetto del pluralismo socio-politico - la vigilanza riguarderà l'osservanza da parte delle emittenti locali dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva.

Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti:

- a) il rispetto del *pluralismo socio-culturale* che prevede la presenza nella programmazione dei soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose e politiche;
- b) il rispetto del *pluralismo politico-istituzionale* che è specificamente riferito ai soggetti politici e istituzionali regolato dalle disposizioni sulla c.d. *par condicio*.

### Fabbisogno finanziario per il 2013.

Si riporta di seguito il fabbisogno finanziario da stanziare sui capitoli di competenza del Co.Re.Com., nel bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2013.

<b>Cap. 11070</b>	Indennità di funzione per i tre Componenti del Comitato (€ 77.737,20), trattamento di missione dei componenti del Comitato. Spese per l'attuazione del Programma di attività (l.r. 1/2001 e s.m.i.)	€ 270.000,00
<b>Cap. 13070</b>	Spese per l'esercizio delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ( legge 249/97 - delibere Autorità nn. 52-53/99)	€ 180.753,28
<b>Cap. 13071</b>	Spese varie in economia per il Co.Re.Com.	€ 16.000,00
<b>Cap. 16070</b>	Spese per studi, ricerche e consulenze per l'esercizio delle deleghe	€ 3.000,00
<b>Cap. 17070</b>	Trasferimenti alle emittenti radio e televisive art. 4, comma 5, della legge 28/2000 e s.m.i.	
Totale risorse		€ 469.753,28

## Composizione del Corecom

Bruno Geraci  
Presidente

Tiziana Maglione  
Vice Presidente

Ezio Ercole  
Commissario

Direzione Comunicazione Istituzionale dell'Assemblea Regionale  
Rita Marchiori – Direttore

Settore Corecom  
Nicola Princi – Dirigente Responsabile

### Funzionari

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

### Settore del Consiglio Regionale del Piemonte Certificato

