



PROGRAMMA DI ATTIVITÀ DEL CORECOM

ANNO 2019

Introduzione	5
Premessa	9
1 Prima parte – Funzioni proprie.....	11
1.1 Il sistema radiotelevisivo locale piemontese.....	12
1.2 Attività di controllo e vigilanza relativa all’accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie	15
1.3 Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali.....	16
1.4 Istruttoria per la messa in onda dei MAG per la comunicazione politica	17
1.5 Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.....	17
1.6 Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche.....	18
1.7 Programmi per l’accesso radiotelevisivo su Rai3 Piemonte.....	19
1.8 Qualità tecnica del segnale RAI regionale.....	20
1.9 Prevenzione e contrasto del cyberbullismo.....	21
1.10 Il Corecom contro le discriminazioni e la violenza di genere.....	23
1.11 Comunicazione del Corecom	24
1.12 Convegni, seminari, conferenze stampa, progetti, ricerche e iniziative varie..	26
1.13 Collaborazioni con altre Istituzioni e organismi.....	27
1.14 Certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi.....	28
2 Seconda parte – Esercizio di funzioni delegate.....	29
2.1 Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale	30
2.2 Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale	32
2.3 Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.....	32
2.4 Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale.....	33
2.5 Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale	35
2.6 Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.)	37
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.....	38
3 Organizzazione e gestione delle risorse umane	41
3.1 L’organizzazione delle attività e la gestione delle risorse umane per l’erogazione dei servizi.....	41
3.2 La formazione del personale	42
4 Risorse finanziarie assegnate al Corecom per l’anno 2019.....	43

Introduzione

Il 2019 rappresenta l'inizio del terzo anno di mandato dei componenti del Corecom insediatosi in data 26 ottobre 2016 a seguito della nomina avvenuta con Decreto 11/2016 del Presidente del Consiglio regionale del Piemonte.

Partendo dai risultati ottenuti negli anni trascorsi, che posizionano il Corecom Piemonte ai primissimi posti nel panorama nazionale quale Istituzione di eccellenza per la qualità dei servizi forniti, si punterà a mantenere e migliorare le *performance* raggiunte dotandosi e applicando tutte le innovazioni e le tecnologie necessarie per rendere i servizi sempre più *smart*.

Obiettivi dell'anno che verrà saranno, da un lato, l'accrescimento dei risultati raggiunti sino ad ora nelle attività di competenza, dall'altro, lo sviluppo di progetti nelle materie di nuovo conferimento quali prevenzione e contrasto delle discriminazioni, interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e sostegno alle donne vittime di violenza, iniziative volte a pervenire e contrastare fenomeni di cyberbullismo.

Particolare attenzione sarà dedicata all'attività delle controversie tra utenti e compagnie telefoniche/pay tv che rappresenta l'asset principale del Corecom. Nel 2018 questa attività ha registrato un cambiamento importante con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento che disciplina la materia, l'allegato alla delibera 203/18/CONS, del Regolamento applicativo della piattaforma ConciliaWeb approvato con la delibera 339/18/CONS e del Regolamento sugli indennizzi applicabili nella procedura di definizione delle controversie, l'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Di particolare importanza sarà l'utilizzo della nuova piattaforma informatica denominata ConciliaWeb che l'Autorità ha reso operativa a partire dal 23 luglio u.s. e che è l'unico canale per presentare le istanze e gestire le controversie.

Quello della risoluzione dei contenziosi telefonici, sul traffico dati e sui problemi legati alle pay tv è un servizio che ha una rilevanza notevole per l'intero territorio regionale, tenuto conto del numero di utenti che ricorrono al Corecom per dirimere le controversie, nonché del ritorno registrato in termini di benefici alla collettività. Inoltre, incide positivamente sull'immagine del Consiglio regionale. Tutto questo porta a definire il Corecom una realtà pubblica virtuosa.

Nel 2019 l'attenzione di questo Comitato sarà concentrata sulle iniziative in materia di tutela dei minori, di vigilanza sul sistema televisivo locale (monitoraggio h24), di esercizio del diritto di rettifica, di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di

comunicazione di massa in ambito locale e di tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.).

Un ulteriore impegno riguarderà l'esercizio delle funzioni proprie e la loro valorizzazione, con particolare riguardo: alla salvaguardia della popolazione esposta alle emissioni di campi elettromagnetici generati da impianti fissi radioelettrici, ai programmi per l'accesso finalizzati a consentire ad associazioni no-profit l'utilizzo gratuito di spazi televisivi e di informazione messi a disposizione dal Centro di produzione della RAI regionale, al segnale RAI.

Infine, attenzione particolare sarà profusa relativamente al rispetto delle regole sulla *par condicio* da parte delle Tv locali, considerato che nel 2019 ci saranno le tornate delle elezioni regionali, europee e il rinnovo di diversi consessi comunali e Sindaci.

Da quanto sin qui tratteggiato emerge con evidenza che il settore delle comunicazioni costituisce un volano importante per l'economia e per i soggetti che sono impegnati in questo comparto.

Dai dati riportati nella *Relazione Agcom 2018 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*¹ (di seguito Relazione 2018) emerge che le risorse economiche del settore delle comunicazioni in Italia ammontano complessivamente a oltre 54 miliardi di euro, confermando il percorso di crescita (+1,2%) già osservato nel 2016. Tutto questo significa che il settore delle comunicazioni e dei singoli segmenti che lo compongono - telecomunicazioni, media e servizi postali - ha registrato sul PIL una crescita del 3%, rispetto al 2016.

Nello specifico, tende a crescere il peso di Internet, trainato dalla pubblicità *online* e dai servizi postali sostenuti, a loro volta, dai servizi di corriere espresso; tende a ridursi, invece, il peso degli altri comparti considerati: telecomunicazioni, tv, radio ed editoria.

Complessivamente le risorse economiche del settore delle comunicazioni ammontano a oltre 54 miliardi di euro, registrando una crescita del 1,2% rispetto al 2016.

¹ La Relazione è pubblicata sul sito www.agcom.it.

La composizione dei ricavi provenienti dal settore delle comunicazioni è così ripartita:

- le TLC sono aumentate dello 0,9% rispetto al 2016 (Rete fissa e rete mobile);
- i media (tv in chiaro e a pagamento, radio, editoria, quotidiani e periodici, Internet) sono diminuiti dello 0,9% rispetto al precedente anno;
- i servizi postali sono aumentati del 6,6% rispetto all'anno 2016.

Rilevante risulta l'aumento dei ricavi da pubblicità *online* che ha portato il relativo segmento a superare il 4% delle risorse complessive.

Lo 0,9% di aumento delle telecomunicazioni discende da un incremento dei servizi di rete fissa (+3,8%) che ha compensato la contrazione registrata per i servizi di rete mobile (-1,9%).

Il 2017 ha registrato un incremento nel settore radiotelevisivo, sia per la tv in chiaro sia per quella a pagamento (complessivamente dal 14,7% al 16,2%), mentre l'editoria, che ha subito una riduzione del 32%, è il settore che risente maggiormente della contrazione dei ricavi. Rilevante risulta l'aumento dei ricavi da pubblicità *online* (46,6%) che ha portato il relativo segmento a superare, nel 2017, il 4% delle risorse complessive. Il progresso dei servizi postali è la risultante di due tendenze: da un lato i servizi postali tradizionali che, registrando una flessione complessiva superiore al 25%, passano dal 6,3% al 5,3%; dall'altro quelli di corriere espresso che, con un incremento di oltre il 43%, crescono dal 5,2% all'8,4%.

Passando, infine, in rassegna il volume d'affari a distribuzione della spesa per servizi di rete fissa e mobile delle famiglie e delle imprese tra i principali operatori, nel 2017 si è registrato rispetto al 2016 un aumento del peso di TIM che arriva al 44,8% (+1,0%), mentre il volume di WindTre si attesta sul 20,4% (-1,1%), quello di Vodafone sul 20,0% (invariato), Fastweb registra un incremento attestandosi sul 7,1% (+0,5%), BT Italia segna l'1,2% (-0,6), Tiscali registra lo 0,7% (invariato) e aumenta la quota degli operatori minori (+0,3%).

Il peso dei primi quattro player, Telecom, Wind Tre, Vodafone e Fastweb, è complessivamente aumentato, arrivando a rappresentare il 92,3% del mercato.

La tv rappresenta il mezzo più diffuso in Italia e lo strumento principale di accesso all'informazione. Dalla Relazione dell'Autorità emerge che, infatti, essa continua ad essere il mezzo con maggiore rilevanza comunicativa, essendo utilizzata da oltre il 90% degli italiani per informarsi.

Secondo i dati forniti da Confindustria Radio Tv (CRTV) che ha pubblicato il report² sui canali tv in Italia, a giugno 2018 sono 427 i canali televisivi complessivamente ricevibili a livello nazionale sulle principali piattaforme e fanno capo a 119 editori (nazionali e internazionali), di cui 72 hanno sede in Italia. Relativamente ai soli editori nazionali (12), i canali Tv sono 363, di cui 128 presenti sulla piattaforma DTT, 305 distribuiti sul satellite (free e pay). Sono 134 i canali accessibili gratuitamente (DTT e TivùSat), 229 i servizi a pagamento all'interno dei principali bouquet nazionali. Tra quelli gratuiti, 101 sono presenti sulla piattaforma DTT.

Accanto alle tv private, un ruolo importante viene svolto, sul piano dell'informazione, dal servizio pubblico rappresentato dai servizi regionali: tg regionali e programmi televisivi di informazione prodotti dalla Testata Giornalistica Regionale della Rai quali "Buongiorno regione", in onda su Rai 3 dal lunedì al venerdì, dalle 07:30 alle 08:00. La TGR, con l'informazione che produce e diffonde, si caratterizza come la testata più legata ai territori.

L'offerta della testata si basa su informazioni e approfondimenti dedicati all'ambito locale, pur producendo anche rubriche a diffusione e a vocazione nazionale.

Per quanto concerne la radio, questa registra un lieve aumento sia in termini di ascolti che di ricavi pubblicitari, il cui valore complessivo si attesta sui 487 milioni di euro.

La realtà delle televisioni locali piemontesi si è modificata in seguito al passaggio dall'analogico al digitale, registrando un decremento del numero di tv presenti sul mercato. Dall'altra parte, grazie all'impiego di alti investimenti sostenuti per l'*upgrade* della rete e il lancio di nuove offerte, alcune di esse hanno dimostrato una buona capacità di trasformazione ed evoluzione sviluppandosi, sia sul terreno dell'innovazione, sia su quello della produzione. Alcune sono presenti sui *social network*, in *streaming* talora in contemporanea anche su satellite, con la divulgazione dell'informazione e dell'identità del territorio che va oltre l'ambitoregionale. Grazie a questi sforzi editoriali le tv locali piemontesi svolgono oggi, con qualità e professionalità, un ruolo identitario dei territori che il sistema pluralistico dell'informazione assegna loro.

Nell'ottica di realizzare quanto descritto, sia a livello piemontese sia a livello nazionale, importante è il ruolo di Vice presidente e di responsabile della comunicazione assegnato dal Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Corecom al Presidente del Corecom Piemonte, che sarà esercitato in conformità dei principi di efficienza, efficacia e per un servizio migliore per la collettività.

² Si consulti Elaborazione Confindustria Radio Televisioni. Aggiornamento 30 giugno 2018, in www.confindustriaradiotv.tv/focus/.

Premessa

Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom o Comitato) è organo di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di comunicazioni ed è altresì organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Autorità o Agcom).

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 Comitato presenti al Consiglio regionale, per la relativa approvazione, e all'Autorità, per la parte concernente le funzioni da essa delegate, il Programma di attività per l'anno successivo, con l'indicazione del fabbisogno finanziario.

Per dare attuazione all'enunciato normativo richiamato si è provveduto a redigere il presente documento che rappresenta il "Programma di attività del Corecom per l'anno 2019" (di seguito Programma), deliberato dal Comitato nella seduta del 26 ottobre 2018 e approvato dall'U.d.P. con la delibera 227/2018.

Il documento di programmazione indica gli obiettivi che il Corecom Piemonte intende perseguire per l'anno di riferimento e le relative azioni da realizzare, sia nell'esercizio delle funzioni proprie regionali e di quelle previste dalla normativa statale, sia nell'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom.

Il Programma che si completa con il quadro rappresentativo del fabbisogno finanziario per il 2019, 2020 e 2021 necessario per l'attuazione del Programma, si articola in due parti:

- **la prima parte** riporta le attività da espletare che derivano dalla legislazione nazionale e quelle che discendono dalle funzioni assegnate dal legislatore regionale;
- **la seconda parte** è dedicata, invece, alle attività connesse all'esercizio delle funzioni delegate conferite al Corecom dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

A livello comunicativo, poi, saranno attivate azioni e iniziative in conformità a quanto definito nel Piano di comunicazione del Consiglio regionale, utilizzando gli strumenti e le risorse umane messe a disposizione.

1 Prima parte – Funzioni proprie

Le funzioni proprie svolte dal Corecom Piemonte trovano fondamento nelle leggi nazionali e in quelle regionali.

Sono state conferite dal legislatore nazionale:

- la 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, compreso il servizio pubblico locale posto in essere dalla testata giornalistica regionale RAI (l.22 febbraio 2000, n. 28e s.m.i., *Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica*);
- la vigilanza sulla comunicazione istituzionale nel periodo elettorale (l. 28/2000 e s.m.i.);
- l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) (l. 28/2000 e s.m.i.);
- l'accesso radiotelevisivo su RAI 3 regionale da parte di soggetti collettivi no-profit (l. 14 aprile 1975, n. 103 e s.m.i., *Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva*).

Le funzioni assegnate dal legislatore regionale fanno riferimento a diverse leggi regionali e vengono inquadrare in due categorie: quella di consulenza per il Consiglio e la Giunta regionale e quella gestionale. Sono funzioni assegnate al Corecom dalle disposizioni legislative regionali:

- la vigilanza e il controllo dei campi elettromagnetici generati da impianti fissi radioelettrici compatibili con la salute umana (l.r. 1/2001 e s.m.i., l.r. 3 agosto 2004, n. 19, *Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici*);
- il monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito locale (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- l'analisi e le ricerche specifiche a supporto dell'elaborazione delle proposte di legge regionali attinenti, interamente o parzialmente, al settore delle comunicazioni (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- la realizzazione di iniziative atte a stimolare e sviluppare la formazione e la ricerca in materia di comunicazione radiotelevisiva e multimediale, anche tramite conferenze regionali sull'informazione e la comunicazione; la tenuta e l'aggiornamento dell'Elenco regionale delle TV, delle radio e dell'editoria locale (l.r. 1/2001 e s.m.i.);

- l'attività di ricerca e documentazione nelle materie di competenza (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- la realizzazione di iniziative riguardanti le attività di competenza (l.r. 1/2001 e s.m.i.);
- il controllo mediante 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 e l'attivazione di segnalazioni, ai soggetti competenti, della presenza di comportamenti non conformi ai codici di autodisciplina della comunicazione commerciale da parte di soggetti aderenti a tali codici, nei casi di utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna (l.r. 23 marzo 2016, n. 5 e s.m.i., *Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale*);
- nell'ambito delle funzioni di consulenza per il Consiglio e la Giunta regionale, la formulazione di 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 (l.r. 5/2016 e s.m.i.);
- le azioni di contrasto alla discriminazione dell'immagine femminile nella pubblicità e nei mezzi di informazione e comunicazione, per favorire una rappresentazione della donna coerente con l'evoluzione dei ruoli nella società, superando gli stereotipi di genere, nel pieno rispetto della dignità femminile e della parità, (l.r. 24 febbraio 2016, n. 4 e s.m.i., *Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza ed ai loro figli*);
- le azioni culturali e informative, nonché di monitoraggio volte a prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione (l.r. 5/2016 e s.m.i.);
- gli interventi finalizzati a prevenire e contrastare fenomeni di cyberbullismo (l.r. 5 febbraio 2018, n. 2, *Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo*).

1.1 Il sistema radiotelevisivo locale piemontese

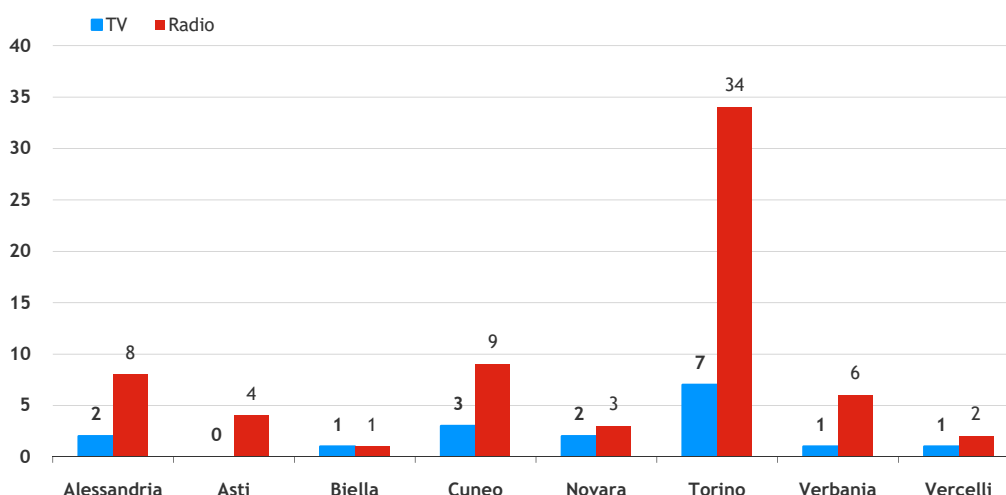
Le TV locali e le radio rappresentano, seppur vi sia stata la moltiplicazione dei canali tecnologici (web tv, IP-TV, Web radio, Internet, UMTS, social, tv streaming, solo per citarne

alcuni), un segmento importante nel panorama informativo italiano per la garanzia del pluralismo e della diversità di opinione.

Nonostante questo dato significativo, la crisi economica e nuove forme di fruizione dei contenuti informativi hanno contribuito a indebolire questo sistema spingendo diverse imprese fuori mercato al punto di costringere gli editori a cessare l'attività per liquidazione volontaria o fallimento. Il crollo della raccolta pubblicitaria che costituiva circa il 75% delle entrate dei bilanci delle tv locali e la riduzione dei contributi pubblici erogati dal MISE hanno contribuito notevolmente a questo mutamento. Tutto questo ha portato all'apertura di una crisi occupazionale rilevante con la perdita di posti di lavoro per giornalisti, tecnici e amministrativi e alla chiusura di diverse emittenti locali.

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

GRAFICO 1.1 -1 TV E RADIO LOCALI OPERANTI SUL TERRITORIO DEL PIEMONTE



Fonte: ROC – Sezione Piemonte

In Torino e provincia hanno sede legale 7 emittenti televisive e 34 radio. Non vi sono, tuttavia, televisioni che siano riuscite ad ampliarsi sino a raggiungere il livello di diffusione nazionale tra quelle con sede legale in Piemonte. Solo Rete 7 diffonde programmi anche via satellite visibili in tutto il territorio nazionale. Il sistema delle radio provinciali ha come tratto caratteristico il fatto di comprendere numerose radio comunitarie, siano esse di associazioni culturali, di partiti politici o radio di impronta religiosa. La cifra che caratterizza il sistema dei media alessandrino è quella della presenza di gruppi editoriali che hanno saputo imporsi anche al di là dei confini provinciali, entrando a far parte di

circuiti nazionali per quanto riguarda la televisione (Italia 7 Gold Telecity), anche se la sede legale non è più ubicata in Piemonte. Sono presenti sul territorio 2 TV e 8 radio. In Cuneo e provincia si trovano 3 emittenti televisive e 9 radio. Nel territorio novarese sono presenti 3 radio e 2 televisioni locali. La provincia di Vercelli ha 2 radio e 1 TV. Nella provincia del Verbano-Cusio-Ossola vi sono 1 emittente televisiva locale e 6 radio. Biella e provincia registrano una radio e 1 televisione comunitaria. Il panorama mediatico piemontese si chiude con il territorio astigiano con 3 emittenti radiofoniche.

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

Dalla ricerca "L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico"³ condotta dal Servizio Economico-Statistico dell'Agcom e pubblicata nel giugno 2017, emerge che gli spettatori attribuiscono al servizio pubblico offerto dalla Rai e in particolare al TG Regionale, quando ricercano informazioni sulla realtà della comunità locale cui appartengono, un ruolo rilevante per l'informazione. Dall'analisi dei dati nazionali emerge che, infatti, il TG Regionale è la prima fonte informativa - tra emittenti televisive locali, emittenti radio locali, quotidiani locali e Internet - in tutte le regioni italiane ad eccezione di Piemonte, Liguria, Toscana, Molise e Sardegna, dove risulta essere la seconda fonte.

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

³L'informazione locale in Italia: il ruolo del servizio pubblico, Servizio Economico-Statistico dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, mese di giugno Anno 2017.

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

La l. 28/2000 e s.m.i. (meglio conosciuta come legge sulla *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'Autorità, emanate in occasione di ogni elezione, regolamentano l'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie nonché la comunicazione politica.

Tale attività comprende il monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica nei TG RAI regionali e i notiziari nei programmi di approfondimento delle emittenti televisive locali. Lo scopo è quello di garantire parità di accesso e il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo.

Nel 2019 si terranno le elezioni europee e regionali. Si procederà al rinnovo di 889 amministrazioni comunali di cui 3 capoluoghi di Provincia (Biella, Verbania, Vercelli) ed altre 16 con popolazione superiore ai 15.000 abitanti (Nichelino, Settimo Torinese, Chieri, Casale Monferrato, Alba, Bra, Novi Ligure, Tortona, Fossano, Savigliano, Piossasco, Beinasco, Saluzzo, Giaveno, Leini, Galliate).

Durante il periodo elettorale deve essere assicurata parità di condizioni nell'esposizione di opinioni e posizioni politiche nelle tribune politiche, nei dibattiti, nelle tavole rotonde, nelle presentazioni in contraddittorio di programmi politici, nei confronti, nelle interviste e in ogni altra trasmissione nella quale assuma carattere rilevante l'esposizione di opinioni e valutazioni politiche.

La *par condicio* deve essere rispettata non soltanto nel periodo che va dalla convocazione dei comizi elettorali da parte del Presidente della Repubblica e sino alla data delle elezioni, ma anche nel periodo antecedente.

Con la delibera 22/06/CONS del 1/2/2006, l'Agcom, in riferimento alle televisioni locali (mentre per la testata giornalistica regionale della Rai, la Commissione Parlamentare di Vigilanza con regolamento) ha chiarito che i principi in materia di comunicazione politica e parità di accesso ai mezzi di informazione devono essere applicati anche nei periodi non elettorali. In particolare, gli articoli 3 e 7 del D.Lgs. 177/2005 (Testo unico della radiotelevisione) prevedono che le necessarie condizioni di imparzialità e il pluralismo devono essere assicurati anche nei periodi pre-elettorali (i 30 giorni anteriori alla data prevista per la convocazione dei comizi elettorali).

Questo significa che le trasmissioni di informazione, compresi i telegiornali, le rubriche e le trasmissioni di approfondimento devono garantire l'equilibrio delle presenze politiche, che i conduttori dei programmi devono assumere un comportamento imparziale e che nelle

trasmissioni di intrattenimento va evitata la presenza di esponenti politici, salvo che la medesima sia dovuta alla trattazione di argomenti per i quali è richiesta una loro particolare competenza e responsabilità.

Altra restrizione nel periodo elettorale è dettata dal comma 1 dell'art. 8 della legge citata, che nei 15 giorni precedenti la data delle votazioni vieta di rendere pubblici o, comunque, diffondere i risultati di sondaggi demoscopici sull'esito delle elezioni e sugli orientamenti politici e di voto degli elettori, anche se tali sondaggi sono stati effettuati in un periodo precedente a quello del divieto.

OBIETTIVI

Il Corecom Piemonte per adempiere ai compiti assegnati dalla normativa procederà, laddove si riterrà opportuno, a realizzare il servizio di monitoraggio per la tornata elettorale concernente le elezioni regionali ed europee, con la conseguente lettura ed analisi dei dati che saranno monitorati a cura dell'affidatario incaricato. 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 il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo. Tale attività sarà realizzata attraverso l'elaborazione e l'invio costante ai soggetti politici, alle Istituzioni e agli stessi media monitorati, di report settimanali contenenti i dati delle presenze, con l'evidenza 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.

1.3 Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali

Le tribune politiche, disciplinate dalle delibere del 21 giugno 2000 e del 15 maggio 2002 della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, sono spazi di 30 minuti riservati dalla TGR alle forze politiche, in occasione della tornata elettorale amministrativa.

OBIETTIVI

Nel 2019 il Corecom presiederà l'appuntamento fissato con la sede regionale della Rai per sovrintendere al sorteggio relativo all'assegnazione degli spazi alle forze politiche in occasione degli appuntamenti elettorali amministrativi.

1.4 Istruttoria per la messa in onda dei MAG per la comunicazione politica

La legislazione sulla *par condicio* assegna ai Corecom il compito di istruire le domande presentate dai soggetti politici in riferimento agli spazi resi disponibili dalle emittenti radiotelevisive per la messa in onda di messaggi autogestiti gratuiti (MAG) non in contraddittorio da trasmettere previo sorteggio di liste e programmi. Le emittenti radiotelevisive locali che concedono tali spazi hanno diritto ad un rimborso. Il calcolo della ripartizione delle somme tra le emittenti viene effettuato dal Corecom, in base alla consistenza del trasferimento delle risorse finanziarie da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni.

OBIETTIVI

In attuazione di tale previsione normativa, nel 2019 il Corecom svolgerà il ruolo di raccordo fra le emittenti radiotelevisive locali che metteranno a disposizione gli spazi e i soggetti politici che ne potranno usufruire e provvederà a sorteggiare l'ordine di messa in onda dei MAG, espletando i compiti amministrativi attinenti al controllo di tale attività e al successivo rimborso economico. L'attività riguarderà le elezioni regionali ed europee.

1.5 Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale

L'art. 9 della l. 28/2000 e s.m.i. prevede per le amministrazioni pubbliche il divieto, per il periodo che va dalla data di convocazione dei comizi elettorali e fino alla chiusura delle operazioni di voto, "di svolgere attività di comunicazione, ad eccezione di quella effettuata in forma impersonale e indispensabile per l'efficace svolgimento delle proprie funzioni". Tale divieto si riferisce ad ogni forma di propaganda effettuata con qualsiasi tecnica e a qualsiasi scopo, con il solo limite delle attività svolte dalle PP.AA. a livello impersonale e indispensabili per il buon andamento dell'azione amministrativa.

Ai sensi dell'art. 10, le violazioni delle disposizioni contenute nella legge *de qua*, possono essere denunciate, entro 10 giorni dal fatto, all'Agcomche , avvalendosi del Corecom, procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della segnalazione presentata.

OBIETTIVI

In tale ambito il Corecom, nel corso degli appuntamenti elettorali del 2019, svolgerà l'attività istruttoria necessaria relativamente alle segnalazioni che saranno presentate in materia di *par condicio*.

1.6 Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche

Il Comitato rappresenta un punto di riferimento essenziale, in ambito regionale, per l'impegno profuso nella vigilanza sul rispetto dei limiti normativi previsti dalle leggi che disciplinano la tutela della salute e la salvaguardia della popolazione esposta ad emissioni di campi magnetici generati da impianti fissi radioelettrici.

La l.r. 1/2001 e s.m.i., istitutiva del Corecom Piemonte, e la l.r. 19/2004 *Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici* stabiliscono che il Comitato ha il compito di vigilare sul rispetto della normativa relativa ai tetti di radiofrequenze compatibili con la salute umana e verificare che tali tetti, anche per effetto congiunto di più emissioni, non vengano superati.

Per svolgere in modo efficace ed efficiente questa funzione essenziale e far sì che possa spaziare su tutto il territorio regionale sul quale insistono gli impianti che generano campi radioelettrici potenzialmente inquinanti, il Corecom, grazie al supporto di ARPA Piemonte, procederà a selezionare, con il metodo della rotazione, i siti da sottoporre a verifica attenendosi ai seguenti parametri di riferimento:

- siti ad alta concentrazione di impianti radioelettrici che irradiano campi elettromagnetici;
- siti segnalati direttamente al Corecom da singoli cittadini, nonché da comitati di cittadini per il disagio della popolazione che vive in prossimità di impianti radioelettrici che irradiano campi elettromagnetici;
- siti e/o antenne ubicate in prossimità di scuole;

- siti per i quali, dai documenti amministrativi e/o relazioni inviate al Corecom da Comuni, da uffici provinciali, regionali e da ARPA Piemonte, emerge la necessità di controllo.

OBIETTIVI

Nel 2019, ai sensi dell'art. 10 della l.r. 19/2004, il Corecom, in collaborazione con i Comuni nel cui territorio insistono i siti selezionati da sottoporre a controllo, predisporrà l'elenco delle verifiche chiedendo al Comitato regionale di indirizzo, di cui alla l.r. 44/2000, di inserire tali verifiche nel piano annuale e pluriennale dell'attività che dovrà svolgere l'ARPA Piemonte. Anche nell'ottica della dematerializzazione verrà definito un database con la geolocalizzazione degli impianti critici che negli anni sono stato segnalati da ARPA per riduzione a conformità.

1.7 Programmi per l'accesso radiotelevisivo su Rai3 Piemonte

I programmi per l'accesso sono regolati dalla l. 103/1975, e s.m.i. che dispone quali soggetti possono beneficiare di tale servizio (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, etc.)E' garantito loro uno spazio radiofonico o televisivo in cui possono inviare un messaggio di utilità sociale, informando la collettività su iniziative sociali, culturali e politiche, svolgendo un'attività di autopromozione.

La trasmissione televisiva ha una durata massima di trenta minuti, mentre quella radiofonica di venti minuti. Entrambe vanno in onda il sabato e contengono le registrazioni di più beneficiari che possono essere predisposte sia con i propri mezzi sia con il supporto tecnico del Centro di produzione della Rai regionale (CPTV).

Il CPTV RAI mette a disposizione i seguenti spazi per i programmi per l'accesso:

- RAITRE - dalle ore 7.30 alle ore 8.00 per le trasmissioni televisive;
- RADIOUNO in Modulazione di Frequenza - dalle ore 23.30 alle ore 23.50.

Il Corecom, ai sensi dell'art. 6 della succitata legge, è competente in materia di trasmissioni dell'accesso.

Lo scopo di tale servizio, volto ad ampliare la partecipazione dei cittadini, è concorrere allo sviluppo sociale e culturale del territorio, in attuazione dei principi sanciti dalla Costituzione.

La funzione del Corecom è quella di istruire ed esaminare le richieste provenienti dai soggetti aventi diritto, predisporre le graduatorie, i piani trimestrali dei programmi da

inserire nel palinsesto delle trasmissioni della redazione regionale della RAI e vigilare sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi e sulla regolare esecuzione dei piani.

L'attività comprende l'istruttoria delle domande, la deliberazione delle graduatorie e dei piani trimestrali delle trasmissioni, la vigilanza sul rispetto degli impegni assunti dai soggetti ammessi all'accesso, la verifica della conformità dei contributi prodotti dai soggetti beneficiari e il controllo per l'esecuzione dei piani trimestrali approvati da parte del servizio pubblico regionale di RAI.

Al protocollo d'intesa tra Corecom Piemonte e Rai – Centro di Produzione di Torino, firmato il 12 gennaio 2015, sono seguiti, ad oggi, dodici Avvisi che hanno visto la messa in onda di 126 spot, per un totale di 70 diversi soggetti beneficiari, senza tenere conto della graduatoria del terzo trimestre attualmente in fase di conclusione e dell'Avviso del quarto trimestre che completerà l'anno solare.

Il Corecom si riserva la possibilità di dedicare uno o più spazi finalizzati a pubblicizzare la sua attività e quella degli Organismi di garanzia del Consiglio regionale del Piemonte.

OBIETTIVI

Il Corecom nel 2019 continuerà nell'azione di divulgazione tra le organizzazioni e gli enti in modo che tali spazi siano utilizzati da un maggior numero di soggetti, proseguirà nella gestione delle domande che saranno presentate in seguito alla pubblicazione degli Avvisi e nell'attività di vigilanza sull'esecuzione delle trasmissioni stesse, fermo restando la loro sospensione in occasione di eventi particolari o nei periodi elettorali.

1.8 Qualità tecnica del segnale RAI regionale

Il Corecom Piemonte a partire dal 2011 ha avviato un'indagine costantemente aggiornata volta a rilevare la situazione della qualità percepita del segnale RAI sul territorio regionale, riservando particolare attenzione al MUX 1 che irradia, oltre al segnale regionale, i canali televisivi RAI 1, RAI 2 e RAI News ed i canali radiofonici di Radio 1, Radio 2 e Radio 3.

I dati raccolti vengono inseriti nell'applicativo web MetTeReRaMi (Metodi e Tecnologie per l'Integrazione delle Reti radio Multiservizio) della Regione Piemonte, di cui il Corecom si avvale, che attraverso una mappa regionale evidenzia il territorio dei comuni e consente di elaborare e rappresentare quanto emerge dai dati oggetto di rilevazione o di segnalazione.

Nel 2018 è stata completata l'elaborazione delle schede inviate dai comuni piemontesi. Risulta attualmente che tra la popolazione sin'ora rappresentata dall'indagine (26% del Piemonte) circa il 13% non riceve il segnale Rai regionale.

Facendo riferimento alle aree territoriali, si evidenziano come scarsamente coperte le zone montane e quelle del Piemonte Orientale. Molto critica è la situazione relativa ai piccoli comuni. In quelli con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti la percentuale di chi non riceve il Segnale Rai regionale è del 26%.

Nel corrente anno sono stati portati a termine la razionalizzazione degli archivi cartacei a disposizione del Corecom e l'aggiornamento degli archivi relativi agli impianti funzionanti.

Gli impianti sono stati geolocalizzati secondo 4 criteri:

- Impianti gestiti da RAI WAY che forniscono l'offerta completa (mux 1-2-3-4);
- Impianti gestiti da RAI WAY che diffondono esclusivamente il segnale regionale (mux 1);
- Impianti gestiti dalle unioni di comuni;
- Impianti non più attivi.

OBIETTIVI

Per il 2019 verrà dedicata una sezione del sito Internet del Corecomsull'home page che metterà in evidenza, per ogni comune, la situazione generale relativa alla ricezione del segnale regionale. Verranno inviate comunicazioni alle comunità montane volte a aggiornare annualmente il database impianti Corecom. Verranno attenzionate situazioni di criticità richiedendo l'intervento di Rai Way o dei soggetti competenti riguardo all'assenza di segnale nei concentrici ed agli impianti risultanti spenti.

Verrà mantenuta la piattaforma di rilevazione dati che saranno eventualmente inviati dai comuni.

1.9 Prevenzione e contrasto del cyberbullismo

L'entrata in vigore della legge regionale del 5 febbraio 2018, n. 2 *Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo* ha prodotto il coinvolgimento del Corecom Piemonte in questa materia così complessa, che lo vede anche investito del ruolo di osservatorio.

Oramai l'innovazione tecnologica ha mutato le abitudini degli adolescenti e il nuovo metodo di comunicazione, dovuto all'utilizzo di cellulari, *smartphone*, *tablet*, ha portato il Corecom ad affrontare le problematiche che ne discendono anche andando sul territorio per incontrare direttamente il mondo della scuola.

La risposta da parte delle scolaresche e del corpo docenti è stata molto positiva, tanto che, anche in seguito alla partecipazione del Corecom Piemonte al quinto raduno dei Consigli comunali dei ragazzi (CCR), alcuni Comuni piemontesi hanno richiesto di effettuare delle giornate d'incontro con il Corecom per approfondire l'argomento.

Inoltre, nel 2018, il Corecom ha abilitato lo sportello informativo telefonico 011 5757.575 e l'indirizzo di posta elettronica nocyberbullismo@cr.piemonte.it per il ricevimento delle segnalazioni da parte dei soggetti interessati.

OBIETTIVI

Nel 2019 il Comitato continuerà il lavoro sinergico con le Istituzioni interessate al contrasto e alla prevenzione di questo fenomeno. Saranno sottoscritti specifici Protocolli d'Intesa con soggetti terzi finalizzati alla prevenzione e contrasto del cyberbullismo. L'obiettivo, quindi, è svolgere un'azione preventiva stimolando gli adolescenti a costruirsi nella rete una reputazione virtuale appropriata.

Nel 2019 il Corecom svolgerà con le altre Istituzioni l'attività dell'Osservatorio sul fenomeno del cyberbullismo.

Il ruolo di osservatorio sarà svolto rilevando informazioni, raccogliendo e aggiornando tempestivamente dati statistici, elaborando studi, analisi e ricerche su tale fenomeno presente sul territorio regionale. I risultati dell'attività di documentazione, studio e analisi saranno messi a disposizione per le iniziative di sensibilizzazione e di informazione sui temi connessi al cyberbullismo.

Il Corecom proseguirà con l'attività di Sportello d'informazione e con il ricevimento delle segnalazioni presentate dagli utenti con il conseguente coinvolgimento delle autorità competenti per materia.

Già da alcuni anni il Corecom partecipa ad iniziative come i "Consigli Comunali dei Ragazzi" che vedono diversi soggetti istituzionali spettatori di una riproduzione delle dinamiche di autogoverno ad opera dei ragazzi, i quali vengono così responsabilizzati e introdotti nel vivo della gestione della cosa pubblica. All'interno di questo progetto il Corecom affronta il tema della gestione da parte dei minori della propria immagine e reputazione in Internet e sui social.

Il Corecom continuerà a promuovere gli incontri presso gli Istituti scolastici sede dei CCR per migliorare il rapporto che i ragazzi hanno con le nuove tecnologie.

Il Corecom parteciperà, a titolo non oneroso, alle iniziative avviate da associazioni che hanno a cuore le problematiche dei minori.

1.10 Il Corecom contro le discriminazioni e la violenza di genere

Il 24 febbraio 2016 il Consiglio regionale del Piemonte ha approvato la legge regionale n. 4 *Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza ed ai loro figli*. Il Corecom ha il compito di favorire, in collaborazione con la Regione, azioni dirette a contrastare la discriminazione dell'immagine femminile nella pubblicità e nei mezzi di informazione e comunicazione, volte a favorire una rappresentazione della donna coerente con l'evoluzione dei ruoli nella società, superando gli stereotipi di genere, nel pieno rispetto della dignità femminile e della parità.

Il 23 marzo 2016 il Consiglio regionale del Piemonte 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*. In particolar modo, l'articolo 9 prevede che il Corecom, nell'ambito delle funzioni di consulenza e di controllo per il Consiglio e la Giunta regionale:

- effettui rilevazioni periodiche sui contenuti della programmazione radiofonica e televisiva regionale, al fine di evidenziarne eventuali caratteri discriminatori e segnalarli al Consiglio e alla Giunta regionale;
- possa 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.
- si faccia 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.

È stato attivato un indirizzo di posta elettronica dedicato all'accoglimento di segnalazioni di comportamenti antidiscriminatori.

OBIETTIVI

Nel corso del 2019 il Corecom procederà ad organizzare iniziative aventi lo scopo di evidenziare gli interventi da attuare che saranno messi in atto sinergicamente con la Giunta e altri enti competenti.

Inoltre, fermo restando il ruolo preminente della Giunta regionale, il Corecom intende proseguire iniziative volte a sensibilizzare l'opinione pubblica su temi specifici, afferenti l'utilizzo offensivo o discriminatorio dell'immagine della donna, nella generale campagna di contrasto della violenza sulle donne che, purtroppo, può sfociare in femminicidi.

Il Corecom, nell'ambito dell'attività di monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, vigilerà affinché siano sanzionati eventuali comportamenti discriminatori.

1.11 Comunicazione 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.

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

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

Il Piano, che costituisce il perno della comunicazione e dell'informazione del Consiglio regionale e, come accennato prima, degli organi in esso incardinati, ha la finalità di promuovere l'immagine dell'amministrazione nel suo insieme e conferire conoscenza e visibilità ai servizi, agli eventi e alle iniziative che vengono attivate. In questo *modus operandi* rientra a pieno titolo il ruolo del Corecom.

In particolare, si ritiene opportuno creare un'adeguata comunicazione sui servizi di conciliazione e definizione tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche con specifico riguardo ai potenziali utenti di minore età, comunque portatori di interesse poiché utilizzatori di contratti telefonici sebbene intestati ad adulti, ma anche su altre iniziative intraprese (programmi dell'accesso, dibattiti su cyberbullismo, tutela dei minori in materia di programmazione radio- tv e *social*).

Al fine di evitare la proliferazione dei canali comunicativi e valorizzare le differenze e le specificità, il Piano assegna all'Ufficio stampa del Consiglio, specificamente a un giornalista dedicato, il compito di elaborare e approfondire temi e iniziative volti a comunicare le peculiarità e le competenze del Corecom.

Strategico sarà l'utilizzo dei *social media* di cui il Consiglio dispone e all'interno dei quali sarà dedicato uno specifico spazio individuato dall'hashtag *#Corecom*. Il canale privilegiato per il Corecom sarà *Twitter@crpiemonte*, che registra più di 19 mila follower.

Il Comitato ritiene rilevante incrementare l'informazione indirizzata alle imprese utilizzando il canale *Linkedin*, soprattutto in riferimento al servizio conciliazioni offerto dal Corecom per dirimere eventuali contenziosi scaturenti con le compagnie telefoniche. In proposito, saranno attuate specifiche campagne informative.

All'interno della pagina istituzionale *Facebook* del Consiglio sarà creata una sezione dove far confluire, opportunamente personalizzate, le notizie relative al Corecom in modo da interagire costantemente con chi è interessato alle attività di tale organismo.

Il Corecom disporrà altresì di *CrPiemontetv* che è la Social tv del Consiglio regionale che ospita le puntate del settimanale tv, il settimanale radio e il webtg, nel quale saranno inserite le singole clip sul Corecom. Gli stessi video riguardanti interviste ai componenti del Comitato e riprese di eventi organizzati da quest'ultimo saranno pubblicati anche su *YouCrip*, il canale Youtube del Consiglio regionale.

Si ritiene un obiettivo importante quello di diffondere capillarmente la conoscenza delle iniziative e dei servizi di maggiore impatto sociale del Corecom sul territorio. Per cui, come per gli anni passati, anche per il 2019 sarà attivata un'attività di comunicazione istituzionale attraverso la pubblicazione periodica di una pagina publi-redazionale a pagamento sui giornali locali aderenti alla Fipeg (Federazione italiana piccoli editori giornali). Sarà l'Ufficio stampa a ideare e redigere i testi da pubblicare.

In ultimo, ma non in ordine di importanza, sarà predisposta la rivisitazione della pagina web del Corecom in stretta aderenza con il sito del Consiglio. Si rende necessario dedicare maggiore spazio a notizie e news nonché riorganizzare e aggiornare le sezioni dedicate alle attività, mettendo in primo piano le informazioni che l'utente ha bisogno di conoscere quando subisce un disservizio telefonico e ricorre al Corecom.

OBIETTIVI

Anche nel 2019 sarà strategico l'utilizzo sia dei *social media* di cui il Consiglio dispone, sia dei canali tradizionali:

- *Twitter@crpiemonte*, quale canale privilegiato per la veicolazione delle informazioni sul Corecom;
- *Linkedin*, per specifiche campagne volte a informare le imprese, soprattutto in riferimento al servizio contenzioso;

- *Facebook*, con una sezione all'interno della pagina istituzionale del Consiglio dove far confluire le notizie relative al Corecom;
- *CrPiemontetv*, Social tv e *YouCr*, canale *Youtubed* del Consiglio regionale;
- pubblicazioni periodiche sui giornali locali aderenti alla Fipeg, con testi a cura dell'ufficio stampa.

Sarà, infine, rivisitata la pagina web del Corecom in stretta aderenza con il sito del Consiglio.

1.12 *Convegni, seminari, conferenze stampa, progetti, ricerche e iniziative varie*

L'organizzazione di convegni, seminari e iniziative ha la finalità di far conoscere i servizi che il Corecom offre alla collettività, agli *stakeholder* e, nel contempo, di diffondere i risultati raggiunti in relazione alle attività realizzate.

OBIETTIVI

Come da prassi, il primo appuntamento di rilevanza esterna del Corecom nel 2019 sarà la conferenza stampa di inizio anno che ha la finalità di veicolare a *opinion leader*, giornalisti, operatori e a tutti i soggetti che a vario titolo sono interessati, i risultati raggiunti e l'attività svolta nell'anno trascorso e gli obiettivi da conseguire nell'anno in corso.

Si è ormai consolidata la partecipazione del Corecom all'apertura dell'Anno giudiziario della Corte di Appello di Torino, mediante l'inserimento, nella sezione dedicata alla mediazione della Relazione del Presidente della Corte d'Appello, di un breve intervento sull'attività annuale del Corecom Piemonte dedicato ai risultati raggiunti nella gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche. Per cui anche per l'anno 2019 si provvederà a ottenere questo lusinghiero riconoscimento, trasmettendo alla segreteria della Corte la relazione sul contenzioso gestito.

Si prevede, altresì, di organizzare iniziative sul tema del cyberbullismo, della par-condicio, del segnale RAI e sul sistema di organizzazione e di decentramento sul territorio nella gestione del contenzioso telefonico e le opportunità offerte dal Corecom, anche a seguito dell'utilizzo della nuova piattaforma ConciliaWeb.

Si ipotizza un evento informativo incentrato su una problematica in preponderante aumento: la mancata risposta ai reclami inoltrati alle compagnie telefoniche. Il Corecom, preso atto che una percentuale rilevante di reclami non oggetto di risposta si traduce in contenzioso, ritiene di dover porre l'attenzione sul fatto che l'effettiva e puntuale interlocuzione utente/compania telefonica sia la base naturale della *customersatisfaction*. Altri temi che potranno essere oggetto di iniziative sono: i minori e la loro tutela rispetto ai

media tradizionali e alla rete; la programmazione televisiva locale e la sua vigilanza; il Registro degli operatori della comunicazione; l'affermazione di principi antidiscriminatori.

Sarà rinnovato il coinvolgimento del Corecom sul progetto formativo denominato "Ambasciatori del Consiglio regionale del Piemonte". Il progetto è finalizzato a favorire la conoscenza delle attività, dei progetti e delle azioni che l'assemblea legislativa regionale promuove attraverso gli Organismi consultivi e Osservatori, il Corecom, il Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, il Difensore Civico regionale, la Garante per l'infanzia e l'adolescenza, il servizio "Porte Aperte" di visite didattiche alla sede del Consiglio regionale e il Progetto Ragazzi in Aula.

In particolare, la finalità principale è l'individuazione di ambasciatori e ambasciatrici tra gli studenti delle scuole superiori del Piemonte che hanno l'obbligo di effettuare il percorso di alternanza scuola-lavoro a partire dal 3° anno della scuola superiore, su ognuna delle sopracitate tematiche, intese come *mission* del Consiglio regionale e dei suoi Organismi.

L'elenco riportato è esemplificativo per cui, previa integrazione del presente Programma, si ritiene altresì di realizzare iniziative che possano riguardare ulteriori argomenti di competenza, conformemente ai vincoli normativi previsti dalle leggi nazionali e regionali e alle disponibilità finanziarie.

1.13 Collaborazioni con altre Istituzioni e organismi

La collaborazione e lo scambio di esperienze con Istituzioni e organismi di ricerca pubblici e privati che agiscono nel settore delle comunicazioni elettroniche e di quello dell'informazione radiotelevisiva costituisce un aspetto importante per accrescere le conoscenze del comparto nel quale il Corecom svolge il proprio ruolo. Pertanto, il Comitato intende instaurare rapporti e collaborazioni con gli altri Corecom, Associazioni dei consumatori, Organismi di ricerca, Enti istituzionali, Università e Politecnico, finalizzate a trattare temi attinenti al comparto delle comunicazioni elettroniche e dell'informazione televisiva.

OBIETTIVI

Nel 2019, nel rispetto delle norme amministrative e contabili in materia, si intende avviare collaborazioni con Università e Istituzioni pubbliche e private finalizzate allo scambio di esperienze formative e per elaborare analisi e indagini sui diversi temi che riguardano le materie di competenza del Corecom, ricorrendo preliminarmente all'approvazione di

convenzioni quadro che delimitano il campo di azione degli accordi e delle procedure negoziali previste dalla legge.

1.14 Certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi

La gestione della qualità fornisce strumenti e indicazioni per rivedere l'organizzazione del lavoro e, nel contempo, migliorare costantemente i processi e i servizi offerti. Il Corecom Piemonte, primo in Italia tra i Comitati, ha scelto di confrontarsi con la politica della qualità e a partire dal 2006 ha ottenuto la certificazione che attesta che il sistema di gestione della qualità applicato per l'espletamento e l'erogazione dei propri servizi è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nel 2015 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale del Piemonte, con la finalità di razionalizzare i costi da un lato e, dall'altro, estendere a settori non certificati la possibilità di inserire nuovi processi, ha deciso di orientare le politiche di gestione della qualità verso la Certificazione unica dell'Ente.

Per arrivare alla realizzazione dell'obiettivo, nel 2016 è stato costituito un gruppo di lavoro intersettoriale (al quale il Corecom partecipa con il dirigente e due funzionari) avente lo scopo di redigere un manuale di gestione della qualità per gli usi degli uffici del Consiglio Regionale e determinare i processi che saranno inseriti.

OBIETTIVI

Obiettivo del Corecom per il 2019 è il mantenimento del certificato di qualità mediante un miglioramento costante dei servizi oggetto di verifica annuale, anche in virtù dell'esperienza maturata in 10 anni sui processi a valenza organizzativa complessa maggiormente significativi.

In particolare, le attività che il Comitato proporrà di portare a certificazione saranno:

- tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- procedura d'urgenza.

È prevista una revisione generale dei processi in relazione al passaggio dalla normativa UNI EN ISO 9001:2008 alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

2 Seconda parte – Esercizio di funzioni delegate

Il 28/11/2017 è stato rinnovato l'Accordo Quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome, con decorrenza 1/1/2018, approvato dal Consiglio dell'Autorità con la delibera 395/17/CONS. In seguito a tale rinnovo è stata sottoscritta la Convenzione tra l'Autorità, il Consiglio regionale del Piemonte e il Corecom Piemonte, adottata con Delibera UDP 268/17 del 28/12/2017.

Le attività delegate dall'Agcom al Corecom riguardano:

- la vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- la vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- lo svolgimento del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche, 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 e l'assunzione dei provvedimenti temporanei;
- definizione delle controversie tra operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche e utenti;
- gestione delle posizioni degli operatori nell'ambito del registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.);
- 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 procedimentali.

Il 2019 rappresenterà il quindicesimo anno da quando il Corecom Piemonte ha ricevuto dall'Autorità il primo pacchetto di deleghe (Convenzione del 2004); mentre sarà l'ottavo anno di esercizio delle c.d. seconde deleghe, il cui conferimento è avvenuto nel 2012.

Lo svolgimento delle attività delegate costituisce la parte più consistente del lavoro che oggi impegna il Corecom.

Il bilancio del lavoro svolto nelle materie prima elencate è rilevante, tenuto conto dei risultati ottenuti nel risolvere le controversie tra cittadini e operatori telefonici, del ruolo di garanzia e imparzialità svolto nei confronti delle emittenti televisive locali e del servizio pubblico locale, della tutela del pluralismo informativo, della vigilanza esercitata al fine di garantire il rispetto delle regole in materia di trasmissione di pubblicità e di altri programmi vietati, del supporto fornito alle imprese che agiscono nel settore delle comunicazioni e che hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C. e dell'attività svolta a favore di associazioni *no profit* e di singoli cittadini che si battono per la tutela della dignità e dei diritti delle persone, della famiglia e dei minori nel campo dei media.

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

La vigilanza del Corecom Piemonte a tutela dei minori si estrinseca attraverso il monitoraggio delle trasmissioni televisive locali e la gestione delle segnalazioni di violazione.

La funzione relativa alla vigilanza attiva viene svolta programmando annualmente il monitoraggio sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale. Il Corecom presta particolare attenzione affinché vengano salvaguardati i minori anche nella fruizione dell'offerta televisiva. Ad una tutela generale applicata a tutte le fasce orarie di programmazione, si affiancano due ulteriori livelli di controllo e protezione per fasce orarie:

- la televisione per minori nella fascia protetta, dalle 16.00 alle 19.00;
- la televisione per tutti, dalle 7.00 alle 22.30.

L'esercizio della funzione di vigilanza in materia di minori investe il Corecom anche nel momento in cui vengono presentate segnalazioni per presunte violazioni della normativa di riferimento da parte di utenti, associazioni di settore, comitati di famiglie e associazioni di genitori.

Mediante il loro contributo e grazie all'adempimento della propria funzione, il Corecom non ha ricevuto segnalazioni negli ultimi cinque anni né sono state riscontrate violazioni relativamente alla normativa a tutela dei minori. Tale risultato appare evidente anche a seguito dell'attività di monitoraggio h24.

A questa attività di vigilanza si affianca la diffusione di buone pratiche mediante un'azione educativa, destinata a docenti, giovani, genitori ed educatori, esercitata attraverso progetti, collaborazioni, iniziative e pubblicazioni che possono fornire strumenti e conoscenze sul corretto utilizzo dei programmi televisivi.

Nel corso del 2017 il tema dominante, dovuto anche all'approvazione della legge n. 71 del 29 maggio 2017 *Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo*, è stato il cyberbullismo, trattato in sinergia con la Polizia postale e con la collaborazione di esperti della materia.

La risposta da parte degli utenti è stata positiva tanto che in seguito alla partecipazione del Corecom Piemonte al quarto e al quinto raduno dei Consigli comunali dei ragazzi (CCR), alcuni Comuni piemontesi hanno richiesto di effettuare delle giornate d'incontro per approfondire l'argomento. Tali appuntamenti sono proseguiti nell'anno in corso e continueranno nel 2019.

A tale iniziativa si affianca, sempre di concerto con le scuole, "Ambasciatori e Ambasciatrici del Consiglio regionale" che consiste nel designare per ogni scuola o classe un ambasciatore che assiste alle sedute e riunioni del Consiglio regionale per poi riferirne ai propri compagni, così realizzando un coinvolgimento più vivo.

Il Corecom, inoltre, partecipa anche al Tavolo Interistituzionale e interprofessionale Tuttinreteche ha l'obiettivo di salvaguardare il diritto dei minori ad essere protetti nelle varie fasi di crescita per un armonico sviluppo psico-fisico e morale della persona e promuovere la cultura di tutela dei minori nel rapporto con i mezzi di informazione, secondo i principi della Carta dei valori approvata dai partecipanti.

Obiettivi

Nel 2019 il Corecom contribuirà ad esercitare la vigilanza oggetto della delega di che trattasi.

Per quanto riguarda le buone pratiche, il Corecom promuoverà gli incontri presso gli Istituti scolastici, sede dei CCR, e metterà in atto un progetto a tutela dei minori. L'attività verrà svolta coinvolgendo altri Enti istituzionali e associazioni.

Il Comitato continuerà a partecipare al tavolo Tuttinrete concorrendo a fare prevenzione e gestione di informazioni a tutela dei bambini e degli adolescenti.

2.2 Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale

Il diritto di rettifica (l. 6 agosto 1990, n. 223, *Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato*) è un istituto a disposizione dei cittadini che ritengono di essere stati lesi, da parte di un'emittente radiotelevisiva locale, da notizie, affermazioni o dichiarazioni contrarie a verità e, quindi, ritenute diffamatorie, esterne nel corso di un programma televisivo.

In tal caso, dopo aver richiesto alla tv la rettifica e questa non sia avvenuta, il cittadino può rivolgersi al Corecom che, verificata la fondatezza della richiesta, ordina all'emittente di provvedere alla rettifica.

Obiettivi

Nel 2019 il Corecom agirà, a seguito di eventuali segnalazioni che perverranno, svolgendo compiti istruttori e decisori e promuovendo la conoscenza del servizio.

2.3 Vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale

Il Corecom svolge la vigilanza sul rispetto della normativa che riguarda la pubblicazione e la diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale (emittenti radiotelevisive locali, quotidiani e periodici locali). L'attività si esplica sia direttamente mediante attività di monitoraggio, sia su segnalazione proveniente da utenti, associazioni e organizzazioni che abbiano ravvisato una violazione della normativa di riferimento. Il regolamento che disciplina la materia e che è stato adottato dall'Autorità con delibera n. 256/10/CSP, prevede norme precettive non solo per i mezzi di comunicazione di massa, ma anche in capo ai soggetti realizzatori dei sondaggi.

Obiettivi

Per il 2019 il Comitato provvederà ad esercitare tale delega mediante il monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, selezionati secondo criteri oggettivi, utilizzando la rassegna stampa giornaliera del Consiglio regionale. A questo si affianca il monitoraggio sul registrato h24 relativo all'emittenza televisiva locale.

2.4 Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale

L'attività del Corecom è volta alla tutela dei diritti dei consumatori in relazione ai servizi di comunicazione elettronica: telefonia fissa o mobile, pay tv, servizi internet o quelli per la trasmissione di dati (sms, mms, etc.). Il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche avanti al Corecom, quale meccanismo di tutela dei diritti del cittadino alternativo al ricorso al giudice civile (ADR – *Alternative Dispute Resolution*), rappresenta oramai un esempio di efficienza del sistema decentrato delle comunicazioni e un meccanismo consolidato in grado di risolvere le problematiche delle persone in tempi brevi e gratuitamente, nel caso in cui si verifichi una violazione delle garanzie previste dalla normativa a favore dell'utente-consumatore.

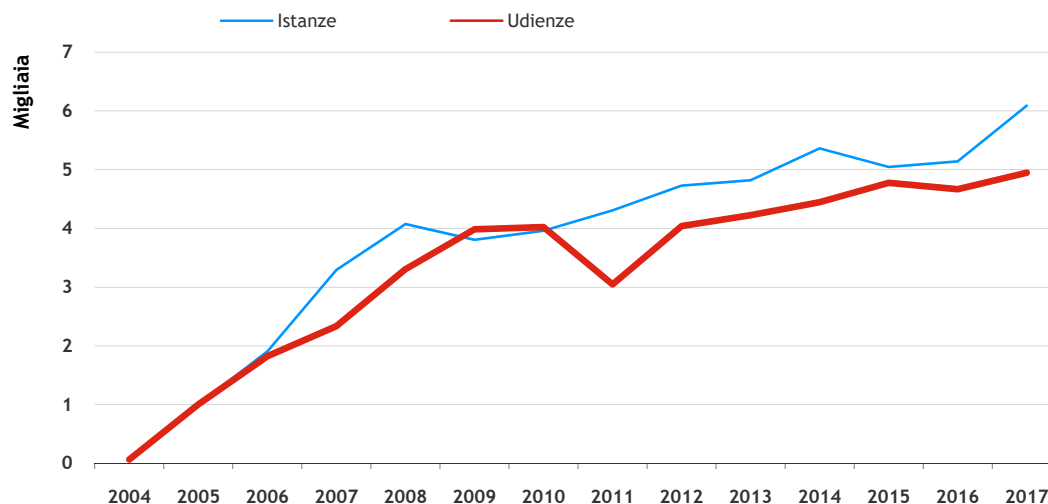
Nel 2018 la materia ha subito un cambiamento importante: è stato approvato dal Consiglio dell'Autorità il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ed è entrata in funzione a partire dal 23 luglio 2018 la nuova piattaforma telematica di gestione delle procedure denominata ConciliaWeb (delibere AGCOM 203/18/CONS, 296/18/CONS, 339/18/CONS). Inoltre, è stato approvato il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera 347/18/CONS).

Secondo quanto riportato nella *Relazione annuale 2018* il decentramento per l'esercizio di alcune funzioni attraverso il coinvolgimento dei Corecom ha reso tali organi funzionali parte integrante del sistema di garanzia degli utenti sul territorio. Dalla Relazione emerge che nel 2017 i Corecom hanno ricevuto e trattato in forma decentrata e gratuita all'incirca 110.000 pratiche tra istanze di conciliazione (97.971) e provvedimenti temporanei (12.603; mentre il valore delle controversie risolte positivamente ammonta a circa 26 milioni di euro, con l'83% di accordi.

I dati citati comprendono anche quelli del Corecom Piemonte il cui numero di istanze ricevute, nel periodo 2004-2017 è pari a **53.629**; mentre quello delle udienze tenute è di **47.137**.

Il grafico che segue rappresenta l'andamento di tredici anni di attività svolta.

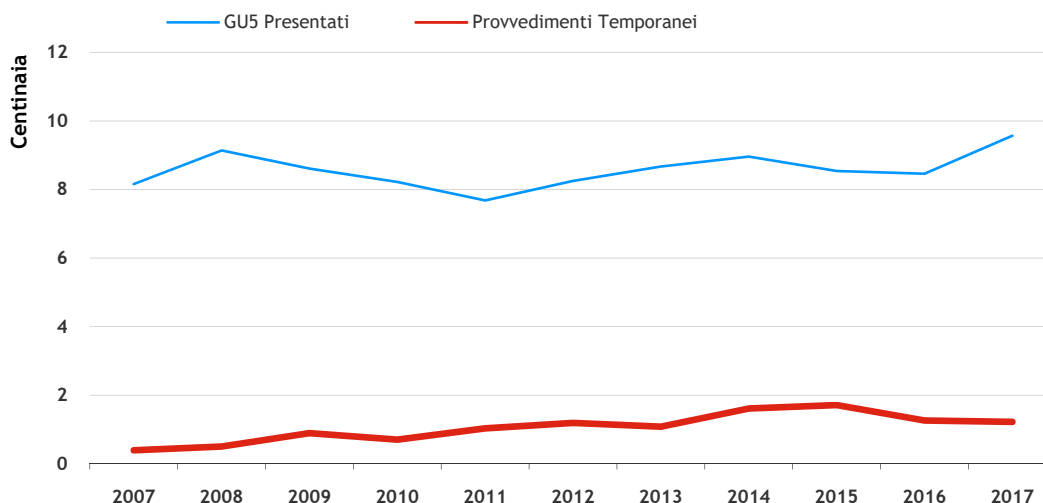
Grafico 1.1 - Storico Istanze e Udienze dal 2004 al 2017



Fonte: Flux – Procedura conciliazioni Corecom Piemonte

Oltre alle istanze finalizzate a risolvere il contenzioso in udienza, al Corecom vengono presentate le istanze (GU5) finalizzate all'adozione di un provvedimento temporaneo (PT) diretto a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati o della numerazione in uso, sino al termine della procedura conciliativa. Il totale delle domande pervenute dal 2006 al 2017 è stato di **9.342**.

Grafico 2.2 Storico GU5 e PT dal 2007 al 2018



Fonte: Flux – Procedura conciliazioni Corecom Piemonte

Sul fronte dell'organizzazione si procederà a incrementare l'utilizzo della *web conference/virtual room* con tutte le sedi degli Uffici URP della Giunta regionale dislocati nei capoluoghi di provincia piemontesi, consolidando questa rete collaborativa che è unica nel

panorama nazionale. Per agevolare il lavoro dei Corecom l'Agcom, a partire dal 2018, ha realizzato un sistema unico centralizzato con accesso *on line*, il ConciliaWeb. Tale piattaforma ha portato a unificare e semplificare le procedure di ricezione delle istanze consentendo, al contempo, ai Comitati di svolgere il ruolo di prossimità territoriale a disposizione degli utenti.

Sarà consolidato il servizio di *contact-center* Corecom/URP e saranno attivate delle postazioni presso gli URP a disposizione degli utenti per la compilazione e l'invio dei formulari per mezzo del nuovo sistema informatico Conciliaweb.

Obiettivi

Nel 2019 gli obiettivi da raggiungere sono:

- riorganizzare e rendere efficiente il servizio a seguito dell'adozione della piattaforma telematica di gestione delle controversie denominata Conciliaweb;
- rafforzare l'informazione attraverso un rinnovato sistema di contact center Corecom/URP;
- incrementare, per quanto di competenza, l'utilizzo delle udienze di conciliazione da tenersi in *webconference/virtual room*, mediante il collegamento con le sedi decentrate degli URP della Giunta regionale dislocate sul territorio e le sedi di operatori telefonici, associazioni di consumatori, studi legali, singoli utenti;
- organizzare incontri formativi a supporto dei funzionari del Corecom e degli Uffici URP del Consiglio e della Giunta regionale che forniscono informazioni sul servizio;
- attivazione presso gli URP della Giunta regionale delle postazioni a favore dell'utenza c.d. debole per la compilazione e l'invio delle istanze tramite la piattaforma ConciliaWeb.

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

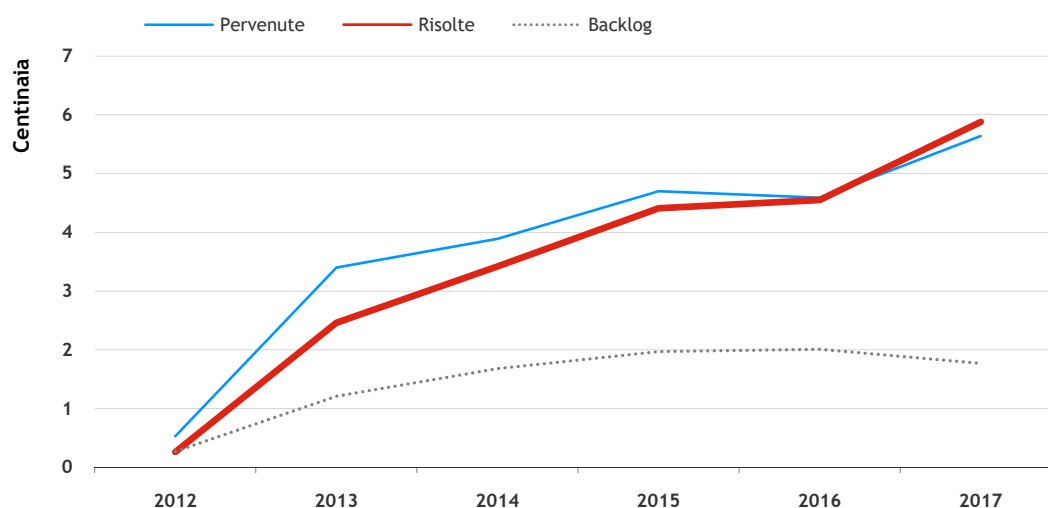
La definizione delle controversie è una ulteriore possibilità che l'istante ha a disposizione avanti al Corecom nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo. Le parti congiuntamente o anche il solo utente possono, entro tre mesi, presentare al Corecom apposita istanza (GU14) finalizzata a dirimere il contenzioso non risolto in fase di tentativo di conciliazione.

Anche durante la procedura di definizione, a fronte della irregolare fornitura del servizio è possibile presentare istanza (GU5) per ottenere l'adozione di un provvedimento amministrativo temporaneo volto a garantire la regolare fornitura dello stesso. La procedura di definizione delle controversie è disciplinata dal Capo III, dell'allegato alla delibera dell'Autorità 203/18/CONS, e, per la quantificazione degli indennizzi da liquidare in sede di definizione, dall'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

I dati a disposizione evidenziano che dal 1° ottobre 2012, data in cui Agcom ha assegnato al Corecom tale delega, si è assistito a una crescita pressoché costante delle pratiche pervenute.

Il grafico che segue riporta il trend delle istanze presentate.

Grafico 2.3 - Storico istanze di definizione dal 2012 (1° ottobre) al 2018



Fonte: Procedura Definizioni – Corecom Piemonte

Sempre in tema di udienze, è ormai a regime, analogamente a quanto avviene in conciliazione, l'utilizzo dello strumento della webconference in collegamento con le sedi degli Uffici URP della Regione dislocate nei capoluoghi di provincia nonché con la quasi totalità degli operatori di comunicazione che, ormai, solo in casi sporadici ed eccezionali si recano, attraverso i loro rappresentanti, presso la sede fisica del Corecom, preferendo, per la effettuazione delle udienze, l'utilizzo degli strumenti telematici.

È infine importante osservare come molte delle istanze di definizione provengano da imprese del territorio che, attraverso l'operato del Corecom, hanno potuto recuperare somme a volte anche ingenti.

Per quanto riguarda i GU5 in fase di definizione, continuano ad aumentare; complessivamente dal 1/10/2012 al 31/12/2017 sono pervenuti 136 GU5 e sono stati emessi 35 P.T.

Obiettivi

Nel corso del prossimo anno, si ritiene di proseguire nelle pratiche sopra indicate, con particolare riguardo alla intensificazione delle udienze in webconference/virtual room.

Atteso che le istanze che pervengono in definizione sono prevalentemente di utenti cd. business, perché oggettivamente più difficili da conciliare in primo grado riguardando disservizi a operatori economici, si procederà a intensificare l'informazione mirata sul servizio offerto alle organizzazioni che assistono o raggruppano attività commerciali/studi professionali/impres.

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

Il Corecom Piemonte svolge sul territorio l'attività delegata di accertamento dei requisiti per l'iscrizione/cancellazione al Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.) delle imprese che hanno come oggetto sociale un'attività inerente alle comunicazioni elettroniche. Il ROC rappresenta l'anagrafe di queste imprese e 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. Hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C.:

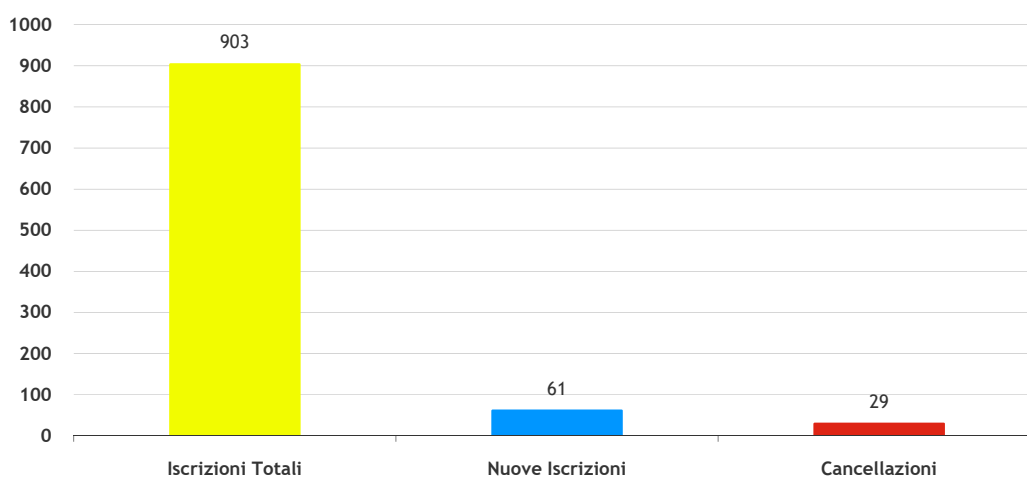
- gli operatori di rete;
- i fornitori di servizi di media audiovisivi o radiofonici (già fornitori di contenuti);
- i fornitori di servizi interattivi associati o di servizi di accesso condizionato;
- i soggetti esercenti l'attività di radiodiffusione;
- le imprese concessionarie di pubblicità e concessionarie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

Tenendo presente che ci sono 903 operatori attivi in Piemonte, di cui 61 nuove iscrizioni relative all'anno in corso, 19 operatori di Internet Point che non hanno obbligo della comunicazione annuale e atteso che alcune società devono ancora presentare il bilancio alla C.C.I.A.A., al 30 settembre 2018 sono state effettuate all'incirca l'80% delle comunicazioni annuali.

Alla medesima data, gli operatori del Piemonte sono 1961, di cui 903 attivi e 1058 cessati.

Le società editrici di testate on line che hanno richiesto l'iscrizione al ROC sono 14.

Grafico 2.4 - Iscritti totali al 30 settembre 2017. Nuove iscrizioni e cancellazioni nell'anno 2018 (30 settembre)



Fonte: Procedura Definizioni – Corecom Piemonte

OBIETTIVI

Nel 2019 proseguirà l'attività amministrativa istruttoria e di front-office con gli operatori del settore iscritti e con quelli che hanno l'obbligo di iscriversi al Registro.

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

Il Corecom rappresenta per il territorio regionale piemontese l'organo di vigilanza sull'emittenza televisiva locale per il rispetto della normativa finalizzata alla tutela dell'utenza in materia audiovisiva. Tale vigilanza viene svolta su cinque aree:

- obblighi di programmazione (vigilanza sulla presenza del logo, registro dei programmi, conservazione delle trasmissioni, diffusione dello stesso programma su tutto il bacino di riferimento);
- pubblicità (vigilanza della trasmissione di messaggi pubblicitari quali telepromozioni di servizi di astrologia, cartomanzia, lotterie, affollamento pubblicitario nei programmi);
- tutela dei minori (vigilanza per il rispetto delle disposizioni normative in materia – leggi, delibere Agcom, Codice TV e Minori, Codice Media e Sport, finalizzate a tutelare lo sviluppo fisico-psico e morale del minore);
- garanzie dell'utenza (vigilanza per il rispetto della normativa in materia di pornografia, di dignità della persona, di rappresentazioni di vicende giudiziarie, di trasmissioni sportive, di film che presentano atti di violenza gratuita ed efferata);
- pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale (vigilanza per il rispetto dalle disposizioni in materia di par condicio e di quelle che prevedono la presenza nei programmi di soggetti appartenenti a diverse correnti sociali, culturali, religiose, politiche).

Il Comitato provvederà a selezionare il campione di emittenti da sottoporre a monitoraggio h24, secondo proposta di linee guida operative per la predisposizione del campione di emittenti televisive locali da sottoporre all'attività di monitoraggio approvata nel 2018 dal tavolo tecnico Dirigenti/Segretari Corecom, così come previsto dal *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.

Il Corecom Piemonte, per adempiere ai compiti conferiti dall'Autorità in materia di monitoraggio h24, procederà ad avviare una gara per la scelta dei contraenti ai quali affidare, per un periodo pluriennale, il servizio di registrazione dei programmi televisivi e conseguente lettura ed analisi dei dati che saranno monitorati.

La procedura di contestazione sarà avviata anche mediante segnalazioni che perverranno eventualmente da terzi.

All'atto della contestazione sarà caricato tutto il materiale video, su NAS (*Network Attached Storage*) e salvato in doppia copia, secondo gli standard di sicurezza del Consiglio Regionale del Piemonte. Il NAS di cui si è dotato il Corecom, grazie al supporto della struttura Sistemi informativi del Consiglio, è un dispositivo collegato alla rete la cui funzione è quella di consentire agli utenti di accedere e condividere i dati e le informazioni pertinenti.

Alle emittenti, per le violazioni eventualmente accertate, sarà garantito un accesso on line selettivo alle informazioni relative alla pratica oggetto di contestazione, che verranno inserite in una cartella virtuale del NAS.

OBIEETTIVI

Nel 2019 il Corecom svolgerà il consueto monitoraggio annuale sul campione di emittenti televisive locali selezionate.

Il Comitato provvederà ad adottare le modalità operative relative alla registrazione e lettura e analisi dei dati . L'acquisizione dei suddetti servizi avverrà previo affidamento a fornitore abilitato presente sul Mercato elettronico della P.A. (MePa) ovvero iscritto all'Albo fornitori del Consiglio regionale del Piemonte, secondo le procedure previste dall' art. 36 del D.Lgs n. 50/2016.

3 Organizzazione e gestione delle risorse umane

3.1 L'organizzazione delle attività e la gestione delle risorse umane per l'erogazione dei servizi

La disponibilità di risorse umane professionalmente qualificate e di risorse strumentali tecnologicamente all'avanguardia rappresentano un punto di forza per la crescita, l'efficientamento e la qualità dei servizi da erogare. Il Corecom Piemonte attribuisce una fondamentale importanza alla gestione delle risorse umane e tecnologiche poiché esse sono necessarie per:

- attuare gli indirizzi definiti nel Programma, nei progetti e nelle decisioni che saranno assunte per perseguire gli obiettivi stabiliti;
- attuare, aggiornare e migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema organizzativo e dei processi;
- accrescere la soddisfazione degli utenti e di tutti coloro che si rivolgono al Corecom per avere dei servizi nelle materie di competenza.

In questa ottica la formazione e l'aggiornamento continuo del personale rappresentano le leve necessarie per ampliare la conoscenza professionale dei dipendenti. La "politica" di gestione delle risorse umane delle Strutture del Consiglio sottoposte a certificazione di qualità, tra le quali quella del Corecom, ha l'obiettivo di assicurare la valorizzazione e la competenza del personale (istruzione, formazione, abilità, esperienza) in relazione alle responsabilità assegnate. L'attuazione di tale politica comporta:

- la definizione del livello di competenza richiesto da ogni ruolo organizzativo;
- la realizzazione di programmi di formazione e la valutazione della loro efficacia con riferimento al Piano annuale di Formazione del Consiglio regionale, parte integrante del Piano di formazione della Regione Piemonte;
- il perseguimento di iniziative volte ad accrescere la consapevolezza del personale in merito alla rilevanza e all'importanza delle attività svolte e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi assegnati dall'organo di indirizzo.

Per poter mantenere gli standard di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi, a fronte del costante aumento delle attività e dei carichi di lavoro, è essenziale disporre di percorsi formativi mirati che consentano di acquisire le nozioni e le tecniche necessarie per svolgere al meglio il ruolo che a ciascuno viene assegnato. Relativamente alle attività delegate, la

definizione di un Piano di formazione adeguato e mirato va nella direzione di un aggiornamento continuo, per stare al passo con i cambiamenti che si registrano nel settore delle comunicazioni.

Attualmente il personale assegnato al Corecom Piemonte, oltre al Dirigente Responsabile, è composto dalle seguenti unità:

- n. 10 funzionari di categoria D;
- n. 8 funzionari di categoria C;
- n. 2 funzionari di categoria B.

3.2 La formazione del personale

L'Autorità costantemente realizza e promuove appuntamenti di alta formazione, avvalendosi di professionalità interne nonché attraverso il coinvolgimento di docenti esterni. Essi sono destinati ai dirigenti e ai funzionari dei Corecom che gestiscono le attività delegate.

I Corecom hanno chiesto e ottenuto da Agcom la istituzionalizzazione di una formazione permanente su tutte le materie oggetto di delega che partirà nel 2019 presso le sedi di Roma e Napoli.

Obiettivi

Nell'anno 2019, continueranno le attività di formazione del personale nell'ottica di approfondimento delle conoscenze inerenti alle specifiche tematiche di interesse. Oltre alla formazione prevista dal Piano di offerta formativa approvato dal Consiglio regionale, il personale del Corecom prenderà parte a seminari formativi organizzati da Agcom.

4 Risorse finanziarie assegnate al Corecom per l'anno 2019

Si riportano di seguito le risorse finanziarie richieste con stanziamento sui capitoli e articoli di competenza del Corecom, nel bilancio di previsione del Consiglio regionale per gli anni 2019, 2020, 2021, per l'esercizio delle funzioni e il perseguimento degli obiettivi prefissati.

Tabella 1.1-Bilancio di previsione triennale

Organi istituzionali					
Cap	Art	Descrizione	2019	2020	2021
11070	1	Organi e incarichi istituzionali dell'amministrazione Corecom: indennità di funzione (L.R. 1/2001)	€ 92.000,00	€ 92.000,00	€ 92.000,00
11071	1	Organizzazione eventi ed attività promozionali Servizi per l'attuazione del programma di attività del Corecom	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 75.000,00
11072	1	Servizi per trasferta componenti Corecom Rimborso spese di missione componenti Corecom	€ 25.000,00	€ 25.000,00	€ 25.000,00
11073	1	Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP) su indennità componenti Corecom	€ -	€ -	€ -
Totale			€ 192.000,00		
Acquisti beni e prestazioni di servizio					
Cap	Art	Descrizione	2019	2020	2021
130131	1	Spesa per la gestione sistemi informativi e servizi di manutenzione	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
13070	1	Prestazione professionale specialistica Spese per l'esercizio delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (legge 249/97 - delibere Autorità nn. 52-53/99)	€ 16.668,57	€ 16.668,57	€ 16.668,57
13071	1	Altri beni di consumo Spese varie in economia del Corecom	€ -	€ -	€ -
13072	1	Altri Servizi Spese varie in economia per i servizi del Corecom	€ -	€ -	€ -
13073	1	Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP) su collaborazioni occasionali del Corecom	€ -	€ -	€ -
Totale			€ 26.668,57		

Spese per il personale					
Cap	Art	Descrizione	2019	2020	2021
14110	1	Trattamento fondamentale Programma 1	€ 121.233,00	€ 121.233,00	€ 121.233,00
14030	1	Trattamento accessorio Programma 10	€ 30.855,00	€ 30.854,00	€ 30.854,00
14030	5	Retribuzione in denaro personale dipendente Fondo per il trattamento accessorio personale non dirigente C.R.	€ 4.912,00	€ 4.912,00	€ 4.912,00
Totale			€ 157.000,00		
Consulenze ed incarichi					
Cap.	Art	Descrizione	2019	2020	2021
14030	1	Consulenze Spese per studi, ricerche e consulenze per l'esercizio delle deleghe	€ -	-	-
Totale			€ -		
Spese in conto capitale					
Cap.	Art.	Descrizione	2019	2020	2021
14030	1	Software Sviluppo software e manutenzione evolutiva per le attività delegate	€ -	-	-
Totale			€ -		
Trasferimenti					
Cap.	Art.	Descrizione	2019	2020	2021
14030	1	Trasferimenti ad altre imprese (legge 28/2000 e s.m.i., art. 4, comma 5)	€ -	-	-
Totale			€ -		

Tutte le scelte di indirizzo del Corecom sono state prese anche alla luce della deliberazione n. 23/SEZAUT/2017/QMIG del 26/9/2017 della Sezione delle autonomie della Corte dei Conti.

COMPOSIZIONE DEL CORECOM

PRESIDENTE

Alessandro De Cillis

VICE PRESIDENTE

Gianluca Martino Nargiso

COMMISSARIO

Vittorio Del Monte

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE, PERSONALE, SISTEMI INFORMATIVI E CORECOM

Direttore – Michele Pantè

SETTORE CORECOM

Dirigente Responsabile – Nicola Princi

FUNZIONARI

Silvia Arneodo, Laura Astolfi, Simona Bertero, Flavia Borsano, Viviana Bruno,
Alessandro Cavallo, Pasquale Centin, Marco Cotto, Barbara D'Ambrosio, Marisa Ferro, Marita Gugliermetti,
Paola Ippolito, Barbara Lacchia, Silvia Marengo, Grazia Mazzuoli, Alda Mignosi,
Margherita Occhetti, Elisabetta Panei, Pina Rosa Serrenti, Lucia Tammaro