



PROGRAMMA DI ATTIVITÀ DEL CORECOM ANNO 2018

Introduzione	5
Premessa	11
1. Prima parte – Funzioni proprie	13
1.1. Il sistema radiotelevisivo locale piemontese	15
1.2. Attività di controllo e vigilanza relativa all’accesso ai mezzi di informazione delle emittenti televisive locali durante le campagne elettorali e referendarie	18
1.3. Trasmissione delle tribune politiche tematiche regionali	20
1.4. Istruttoria per la messa in onda dei MAG per la comunicazione politica.....	20
1.5. Attività di vigilanza sulla comunicazione istituzionale delle Pubbliche Amministrazioni in periodo elettorale.....	21
1.6. Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche	22
1.7. Programmi per l’accesso radiotelevisivo su Rai3 Piemonte.....	23
1.8. Qualità tecnica del segnale RAI regionale.....	24
1.9. Il Corecom contro le discriminazioni e per la parità di trattamento.....	25
1.10. Comunicazione del Corecom.....	26
1.11. Convegni, seminari, conferenze stampa, progetti, ricerche e iniziative varie	28
1.12. Collaborazioni con altre Istituzioni e organismi	30
1.13. Certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi.	30
2. Seconda parte – Esercizio di funzioni delegate	33
2.1. Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale	34
2.2. Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale	37
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.....	37
2.4. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale	38
2.5. Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale.....	41
2.6. Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.)	44
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.....	46
3. Organizzazione e gestione delle risorse umane.....	49
3.1. L’organizzazione delle attività e la gestione delle risorse umane per l’erogazione dei servizi	49
3.2. La formazione del personale.....	50
4. Risorse finanziarie assegnate al Corecom per l’anno 2018	51

Introduzione

Il 2018 rappresenta il secondo 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.

Di ampio respiro sono state le iniziative realizzate sin qui, nonostante il tempo trascorso dall'insediamento della nuova *governance* sia stato breve.

Questo Comitato, per l'anno 2018, si pone l'obiettivo, da un lato di consolidare quanto sin qui raggiunto nei vari settori di competenza, dall'altro di sviluppare nuovi progetti e nuove iniziative che consentano di accrescere e comunicare con maggiore efficacia i servizi che vengono offerti alla collettività e il *brand* Corecom. Tutto questo utilizzando i mezzi e i canali di comunicazione istituzionali del Consiglio e ponendo in essere azioni in sintonia con quanto delineato nel Piano di comunicazione di cui quest'ultimo si è dotato.

In quest'ottica si inserisce anche il ruolo assegnato al Presidente del Corecom Piemonte da parte del Coordinamento nazionale dei Presidenti dei Corecom: infatti, nell'incontro di insediamento il Coordinamento ha eletto i membri del Comitato esecutivo, al cui interno l'incarico di responsabile della Comunicazione del Coordinamento nazionale e le relazioni dello stesso con il Garante per la *privacy* è stato assegnato al Presidente del Corecom Piemonte.

Un impegno importante che coinvolgerà il Comitato sarà l'attuazione del Nuovo Accordo quadro che l'Agcom, la Conferenza delle Assemblee legislative regionali e provinciali, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e il Coordinamento dei Presidenti dei Corecom stanno definendo e che sarà sottoscritto entro il termine del corrente anno. L'aggiornamento dell'Accordo quadro attualmente vigente, sottoscritto nel 2008, mira ad estendere il conferimento di ulteriori funzioni ai Corecom, specie con riferimento alla materia della tutela dei minori rispetto a internet e consentire una più puntuale gestione delle risorse finanziarie assegnate.

Partendo dai risultati ottenuti, 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*.

Si punterà in *primis* sull'attività di risoluzione dei contenziosi (conciliazioni e definizione delle controversie tra istanti - cittadini, associazioni di consumatori, imprese - e operatori delle comunicazioni elettroniche) che costituisce l'asse portante e più rilevante del Corecom, per la mole di lavoro e per gli importi complessivi che grazie all'intervento di questo organismo ogni anno vengono riconosciuti agli utenti e alle imprese sotto forma di corresponsioni, di rimborsi e indennizzi e di storni di fatture.

Si tratta di un servizio che ha una notevole rilevanza per l'immagine del Consiglio regionale e della Regione, tenuto conto del numero di utenti che ricorrono al Corecom per dirimere i contenziosi, del costo della struttura amministrativa che opera su questo fronte e del ritorno registrato ogni anno dalla gestione di queste attività, in termini di benefici alla collettività. In effetti, questo raffronto porta a definire il Corecom come una realtà pubblica virtuosa.

In quest'ambito, di particolare importanza sarà l'utilizzo del nuovo programma informatico *Conciliaweb* che l'Agcom sta sviluppando con la finalità di dotare tutti i Corecom di un programma comune, attraverso l'introduzione *in primis* delle ODR (*online dispute resolution*) previste dal D.Lgs. 130/2015 e parallelamente di un sistema per la gestione completa dei contenziosi. Il Corecom Piemonte, insieme a quello campano, è stato individuato dall'Autorità per avviare la sperimentazione di questo progetto strategico.

Altre attività meritevoli di citazione e sulle quali sarà concentrata l'attenzione di questo Comitato saranno le iniziative in materia di tutela dei minori, con la partecipazione alle iniziative educative già avviate e con interventi sinergici insieme con altre Istituzioni. L'obiettivo è quello di porre in essere azioni che forniscano ai ragazzi le conoscenze necessarie all'utilizzo dei media tradizionali e dei social.

Un ruolo delicato è poi quello esercitato in materia di monitoraggio h24 sul sistema televisivo locale regionale, con il precipuo compito di far rispettare le regole in materia di programmazione televisiva nei quattro settori oggetto di vigilanza: la pubblicità, la tutela dei minori, la garanzia dell'utenza, il pluralismo politico-istituzionale e socio-culturale.

Si tratta di quattro attività, insieme alle altre tre delegate dall'Autorità, vale a dire 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 e la

tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.), per le quali occorre rivedere i parametri che concorrono alla determinazione delle risorse annue che Agcom trasferisce ai Comitati, nonché la stessa misura finanziaria prevista da parte dell'Autorità in termini di *budget* complessivo.

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. Ulteriore sforzo sarà proteso a diffondere ancor di più l'utilizzo gratuito delle degli spazi televisivi e di informazione messi a disposizione dal Centro di produzione della RAI regionale ai soggetti collettivi (associazioni culturali, partiti, enti locali, sindacati, gruppi etnici e linguistici, confessioni religiose, etc.). Infine, attenzione particolare sarà profusa relativamente al rispetto delle regole sulla *par condicio* da parte delle Tv locali, considerato che nel 2018 ci sarà la tornata delle elezioni politiche per il rinnovo dei due rami del Parlamento e l'appuntamento per il rinnovo di alcuni Consigli comunali e dei 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 2017 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*¹ (di seguito Relazione 2017), emerge che il settore delle comunicazioni in Italia incide sul PIL, nel suo insieme, per circa il 3,2% (valore stabile rispetto all'anno precedente), con le telecomunicazioni che pesano per il 1,9% (-0,1% rispetto al 2015), i media per lo 0,9% (+0,1% rispetto al precedente anno), mentre i servizi postali sono rimasti costanti allo 0,4%. La spesa di famiglie e imprese in servizi di telecomunicazione nel 2016, dopo dieci anni di flessione, mostra un aumento di quasi l'1%.

Nello specifico, i ricavi da rete fissa si riducono, quelli da rete mobile aumentano (+2,4%), nell'ambito del settore dei media la componente radiotelevisiva cresce del 6,5%, mentre continua a perdere risorse il comparto dell'editoria (-6%); l'*online*, al contrario, continua a espandersi (+14,8%).

Hanno continuato a contrarsi i ricavi dei servizi voce (-7,6%), ma sono cresciute le risorse derivanti dai servizi dati (+5,6%); gli investimenti in infrastrutture di

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

telecomunicazioni, dopo un trend di crescita negli ultimi due anni, nel 2016 hanno mostrato una riduzione di circa il 5%, mentre ha continuato a diffondersi la banda larga mobile con un aumento, in maniera sensibile, del consumo di dati (+46%) da *device* mobile.

Il quadro concorrenziale del 2016, nella rete fissa, si è evoluto secondo dinamiche simili a quelle sperimentate negli anni precedenti, per cui a una progressiva riduzione della quota di mercato di Telecom Italia ha continuato ad affiancarsi una crescita delle quote dei principali *competitor*. Notevole dinamismo si è osservato, poi, in riferimento ai servizi di accesso Fixed Wireless (FWA) i cui ricavi hanno mostrato una crescita del 23%.

Passando, infine, in rassegna la distribuzione della spesa per servizi di rete fissa e mobile delle famiglie e delle imprese tra i principali operatori, sempre secondo quanto riportato nella Relazione Agcom, nel 2016 si è assistito a un aumento, anche se in misura inferiore al punto percentuale, del volume di affari di WindTre (+0,7), Vodafone (+0,4) e Fastweb (+0,2), mentre sono arretrati Telecom Italia (-0,7), BT Italia (- 0,6) e Tiscali (-0,1). Il peso degli operatori Wind, Vodafone e Fastweb è complessivamente aumentato, arrivando a rappresentare l'85,4% della spesa complessiva, rispetto al 78,6% del 2015.

Passando ad una breve trattazione del sistema informativo, esso sta attraversando in questi ultimi dieci anni una trasformazione caratterizzata da profondi cambiamenti tecnologici e di mercato.

Secondo i dati forniti da Confindustria Radio Tv (CRTV) che ha pubblicato il primo report² sul monitoraggio dei canali tv nazionali italiani, nel primo semestre 2017 i canali televisivi ricevibili sulle principali piattaforme sono 427 e fanno riferimento a 114 editori (nazionali e internazionali), di cui 67 hanno sede in Italia. L'analisi fa riferimento ai canali distribuiti all'interno dei Mux nazionali DTT, sulle piattaforme pay-tv satellitare e DTT, e sulla piattaforma Free-To-View (FTV) satellitare TivùSat. Il dato include anche le versioni time-shifted, quelle in alta definizione, 3D e Super HD, i servizi a pagamento in pay-per-view (PPV) e i cosiddetti *temporary channel*.

La televisione (canali nazionali) rappresenta il settore che ha affrontato meglio la crisi, mentre si è assistito ad un declino strutturale nel comparto dei quotidiani e dei

² Si consulti la pubblicazione *I canali tv in Italia a maggio 2017*, Confindustria Radio Televisioni, in www.confindustriaradiotv.tv/focus/.

periodici, con una riduzione importante dei ricavi pubblicitari³ I ricavi del mezzo televisivo sono legati alla raccolta pubblicitaria che rappresenta la principale fonte di finanziamento (oltre il 40% del totale, pari a circa 3,5 miliardi di euro, riconducibili per il 90% alla Tv in chiaro), seguita dalla vendita di offerte televisive e dai fondi pubblici, cioè il canone per il servizio pubblico televisivo e le provvidenze pubbliche erogate alle emittenti locali.

Per quanto concerne la radio, questa registra un modesto aumento (+0,8%), la televisione torna a crescere (di quasi il 7%), mentre la componente *online* continua a crescere a due cifre (di quasi il 15%).

Per quel che riguarda, invece, il comparto delle tv locali, pur risentendo gli effetti della crisi economica che ha portato diversi editori ad abbandonare questa esperienza liquidando l'azienda, con una quota di mercato detenuta in termini percentuali nazionali del 6,2%, in calo rispetto agli anni precedenti, le televisioni locali continuano a rappresentare una voce importante dell'informazione e una forza imprenditoriale rilevante del mercato, sia sotto il profilo economico che occupazionale.

In questo contesto si colloca la realtà delle televisioni locali piemontesi che hanno vissuto un periodo di difficoltà, causa il processo di digitalizzazione del segnale via etere, con l'impiego di alti investimenti sostenuti per l'*upgrade* della rete e il lancio di nuove offerte. Ciò nonostante, la maggior parte delle tv locali piemontesi ha 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 il territorio regionale. Grazie a questi investimenti le tv locali piemontesi stanno svolgendo, oggi, con qualità e professionalità quel ruolo identitario dei territori che il sistema pluralistico dell'informazione assegna loro.

³ Si consulti la Relazione Agcom anno 2017, *idem*.

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 2018" (di seguito Programma), deliberato dal Comitato nella seduta del 17/10/2017 e approvato dall'U.d.P. con la delibera 202/2017. Il documento di programmazione riporta 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 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 2018 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 che il Corecom svolge in seguito al conferimento dell'Autorità.

Al fine di divulgare i servizi e i risultati, saranno attivati azioni e iniziative in conformità a quanto definito nel Piano di comunicazione del Consiglio regionale presentato in UdP nella seduta del 4 luglio u.s.

1. Prima parte – Funzioni proprie

Le funzioni proprie che il Corecom Piemonte svolge trovano fondamento nelle leggi nazionali e in quelle regionali.

Sono conferite dal legislatore nazionale:

- la funzione di vigilanza e controllo durante il periodo elettorale e referendario per garantire a tutti i soggetti politici parità di accesso ai mezzi di informazione radio-televisiva locale, compreso il servizio pubblico locale posto in essere dalla testata giornalistica regionale RAI (legge 28/2000 e s.m.i.);
- la vigilanza sulla comunicazione istituzionale nel periodo elettorale (legge 28/2000 e s.m.i.);
- l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG) (legge 28/2000 e s.m.i.);
- la funzione per l'accesso radiotelevisivo su RAI 3 regionale da parte di soggetti collettivi no-profit (legge 103/75).

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 quelle gestionali. 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. 19/2004);
- 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.);
- la cura e la ricerca 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.);
- 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. 5/2016);
- 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).

1.1. *Il sistema radiotelevisivo locale piemontese*

Le TV locali e le radio rappresentano, seppur vi è stata la moltiplicazione dei canali tecnologici (web tv, IP-TV, Web radio, Internet, UMTS, social, tv streaming, solo per citarne alcuni) sviluppati sul mercato negli ultimi anni, 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 la trasformazione tecnologica hanno contribuito a indebolire questo sistema spingendo diverse imprese fuori mercato al punto di costringere gli editori proprietari a cessare l'attività per liquidazione volontaria o fallimento.

Al centro di questa situazione vi è il crollo della raccolta pubblicitaria che, con la moltiplicazione dei canali in chiaro, si è ridotta drasticamente, anche in virtù degli altri strumenti tecnologici che hanno eroso i ricavi commerciali delle tv locali che costituivano circa il 75% delle entrate dei bilanci. Tutto questo ha portato all'apertura di una crisi occupazionale rilevante con la perdita di posti di lavoro per giornalisti, tecnici e amministrativi.

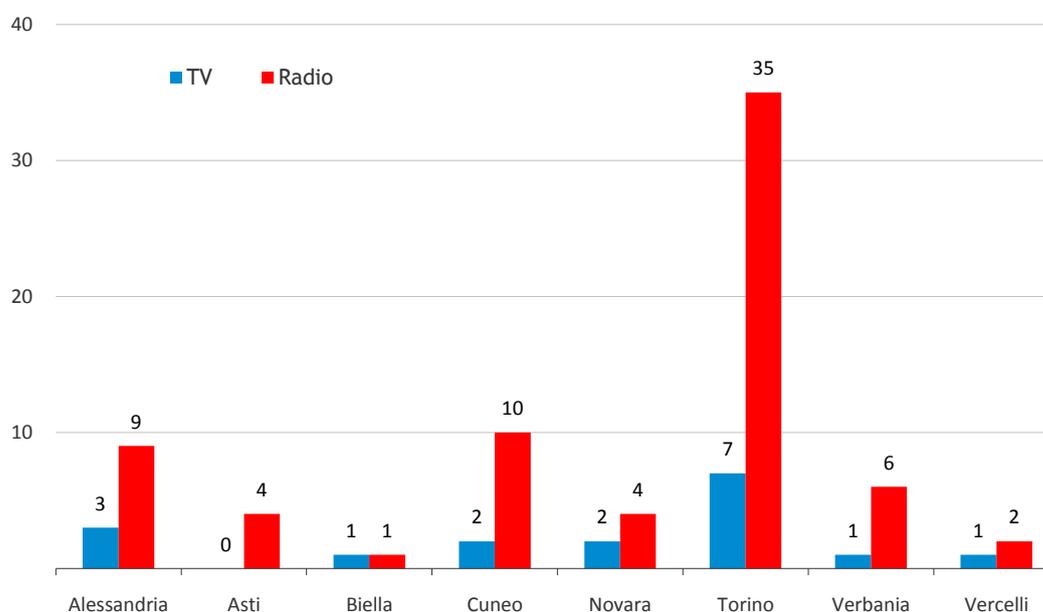
Altro dato che potrebbe avere un'incidenza negativa per le tv locali è la riforma che l'Agcom sta predisponendo relativamente ai numeri dei canali con cui le emittenti compaiono sullo schermo: secondo il nuovo piano dell'*Authority*, nei primi 99 numeri lo spazio per le televisioni locali dovrebbe passare da 39 a 12. Tutto questo andrebbe a incidere ancor più negativamente sugli ascolti e, di conseguenza, sulle inserzioni pubblicitarie delle aziende commerciali sulle tv 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 71 radio, così dislocate sul territorio (Figura 1.1-1):

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

Provincia	Radio	Televisioni
Alessandria	9	3
Asti	4	0
Biella	1	1
Cuneo	10	2
Novara	4	2
Torino	35	7
Verbania	6	1
Vercelli	2	1
Piemonte	71	17

FIGURA 1.1 - 1 TELEVISIONI E RADIO PIEMONTESE SUDDIVISE PER PROVINCIA



In Torino e provincia hanno sede legale 7 emittenti televisive e 35 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 una tv (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 Telety), anche se la sede legale non è più ubicata in Piemonte. Sono

presenti sul territorio 3 TV e 9 radio. In Cuneo e provincia si trovano due emittenti televisive e 10 radio. Nel territorio novarese sono presenti 4 radio e 2 televisioni locali. La provincia di Vercelli ha 2 radio e 1 TV. Nella provincia del Verbano Cusio Ossola vi sono un'emittente televisiva locale e 6 radio. Biella e provincia registrano una radio e 1 televisione. Il panorama mediatico piemontese si chiude con il territorio astigiano con 4 emittenti radiofoniche.

Si ritiene utile completare la presentazione di questo paragrafo sul sistema radiotelevisivo accennando alla riforma in atto del sostegno pubblico al settore locale.

Con l'approvazione della legge 26 ottobre 2016, n. 198 *Istituzione del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione e deleghe al Governo per la ridefinizione della disciplina del sostegno pubblico per il settore dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale, della disciplina di profili pensionistici dei giornalisti e della composizione e delle competenze del Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti* è stata aperta una nuova fase circa la contribuzione e l'incentivazione per i settori dell'editoria e dell'emittenza radiofonica e televisiva locale.

Per quel che riguarda le radio e le tv locali, il 23 agosto 2017 è stato sottoscritto il DPR recante il nuovo Regolamento concernente i criteri di riparto tra i soggetti beneficiari e le procedure di erogazione delle risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione in favore delle emittenti televisive e radiofoniche locali. Il DPR è stato adottato ai sensi della legge di stabilità 2016 che ha destinato parte delle risorse derivanti dal recupero dell'evasione sul canone Rai – fino a 100 milioni di euro – al Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione.

Il nuovo Regolamento prevede che l'istruttoria sia svolta direttamente dal Ministero dello Sviluppo Economico. Pertanto, con questa scelta viene archiviata l'esperienza dei Corecom quali organismi deputati a svolgere l'istruttoria sulla cui base, poi, il Ministero provvedeva a liquidare le provvidenze a vantaggio delle emittenti televisive locali.

Di seguito vengono riportati i dati relativi all'assegnazione dei contributi (in euro) alle emittenti televisive locali in base alla previsione di cui alla legge 448/98. Per quanto riguarda il Piemonte, il *trend* è quello riportato nella sottostante tabella.

TABELLA 1.1 - 2 CONTRIBUTI ALLE TV LOCALI OPERANTI SUL TERRITORIO DEL PIEMONTE - LEGGE 448/98

Anno	Contributo	Variazione	Variazione %
2000	€ 1.375.180,90		
2001	€ 2.472.111,20	€ 1.096.930,30	79,77%
2002	€ 3.332.809,84	€ 860.698,64	34,82%
2003	€ 3.682.430,54	€ 349.620,70	10,49%
2004	€ 4.590.541,39	€ 908.110,85	24,66%
2005	€ 5.437.064,70	€ 846.523,31	18,44%
2006	€ 5.529.027,88	€ 91.963,18	1,69%
2007	€ 6.898.195,50	€ 1.369.167,62	24,76%
2008	€ 10.735.971,81	€ 3.837.776,31	55,63%
2009	€ 6.460.880,33	-€ 4.275.091,48	-39,82%
2010	€ 5.301.532,30	-€ 1.159.348,03	-17,94%
2011	€ 7.117.566,37	€ 1.816.034,07	34,25%
2012	€ 5.103.798,56	-€ 2.013.767,81	-28,29%
2013	€ 3.940.502,47	-€ 1.163.296,09	-22,79%
2014	€ 2.440.254,70	-€ 1.500.247,77	-38,07%
2015	€ 1.124.967,73	-€ 1.315.286,97	-53,90%

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 legge 28/2000, così come modificata dalla legge 313/2003, concernente "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'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.

Su questo fronte il 2018 sarà un anno importante in quanto tra febbraio e maggio sarà fissata la data delle elezioni politiche che rinnoveranno il Parlamento, arrivato alla scadenza naturale della XVII legislatura.

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 febbraio 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.

Le amministrazioni comunali del Piemonte con popolazione superiore ai 15.000 abitanti che saranno chiamate alle urne nel 2018 sono quelle di Ivrea ed Orbassano.

OBIETTIVI

Il Corecom Piemonte, per adempiere ai compiti assegnati dalla normativa ed in “veste” di organo funzionale dell’Autorità sul territorio, procederà, laddove si riterrà opportuno, a realizzare il servizio di monitoraggio per la tornata elettorale concernente le elezioni politiche e amministrative, 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 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 2018 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 delle 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 2018 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 alla successivo rimborso economico. L'attività riguarderà le elezioni amministrative per il rinnovo dei Consigli comunali e l'elezione diretta del Sindaco in ottantatré comuni del territorio regionale, tra cui tre capoluoghi di provincia

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

L'art. 9 della legge 228/2000 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 indispensabile 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'Agcom la quale, avvalendosi del Corecom, procede ad una istruttoria sommaria e provvede all'accertamento della segnalazione presentata.

OBIETTIVI

In tale ambito il Corecom, nel corso dell'appuntamento elettorale del 2018, 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 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 2018, 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.

1.7. Programmi per l'accesso radiotelevisivo su Rai3 Piemonte

I programmi per l'accesso sono regolati dalla legge 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 la radiofonica si protrae per 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, otto Avvisi che hanno visto la messa in

onda di 88 spot, per un totale di 62 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.

OBIETTIVI

Il Corecom nel 2018 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.

Risulta attualmente che tra la popolazione sin'ora rappresentata dall'indagine (21% del Piemonte) circa il 15% 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 28%.

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

OBIETTIVI

Per il 2018 verrà completata la dematerializzazione dei documenti attraverso la razionalizzazione delle informazioni e il confronto con i soggetti interessati (Comuni, Province, Regione, Arpa, MISE, RAI). Verrà mantenuta la piattaforma di rilevazione dati che saranno eventualmente inviati dai comuni.

1.9. Il Corecom contro le discriminazioni e per la parità di trattamento

Con l'approvazione della l.r. 5/2016 *Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale* da parte del Consiglio regionale, il Corecom è stato investito di nuovi compiti. Specificamente, l'art. 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 e locale, al fine di evidenziarne eventuali caratteri discriminatori e segnalarli al Consiglio e alla Giunta regionale;
- può formulare proposte agli organi regionali per attivare iniziative culturali e informative volte a favorire la diffusione e l'affermazione di principi antidiscriminatori, in particolare per quanto riguarda le forme di collaborazione fra concessionaria del servizio pubblico radiotelevisivo, Regione ed istituzioni e organismi culturali operanti nel settore dell'informazione, nonché sui contenuti delle convenzioni che possono essere stipulate dalla Regione in ambito locale con i concessionari privati.

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

OBIETTIVI

Nel corso del 2018, fermo restando il ruolo preminente della Giunta regionale, il Corecom intende avviare 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 esita nei femminicidi.

1.10. 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 è stata evidenziata, nel Piano di comunicazione del Consiglio e degli organismi regionali presentato all'UdP nella seduta del 4/7/2017, la necessità di una maggiore visibilità, sia sui *social* che sul sito istituzionale.

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 una adeguata comunicazione sui servizi di conciliazione e definizione tra utenti e operatori telefonici 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 circa 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 per 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 "caricate" 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 YouCrp, 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 2018 sarà attivata un'attività di comunicazione istituzionale attraverso la pubblicazione periodica di una pagina pubbliredazionale 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.

Il Corecom, nel solco tracciato dal Consiglio regionale, intende veicolare immagini e interviste per mezzo del settimanale televisivo di approfondimento *Porte Aperte a Palazzo Lascaris* e del settimanale radiofonico *Ascolta il Consiglio*.

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

Nel 2018 strategico sarà 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 *Youtube* 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.

1.11. 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 2018 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 traguardare 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 2018 si provvederà a ottenere questo lusinghiero riconoscimento, trasmettendo alla segreteria della Corte la relazione sul contenzioso gestito.

Si prevede, altresì, di organizzare iniziative sul seguente tema: il sistema di organizzazione e di decentramento sul territorio nella gestione del contenzioso telefonico e le opportunità offerte dal Corecom, nel cui ambito sarà firmato il Protocollo d'Intesa con la Giunta sull'utilizzo degli URP per la gestione delle udienze in webconference/virtual room.

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/compagnia telefonica sia la base naturale della *customer satisfaction*. 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.

Di rilevante interesse sarà il coinvolgimento del Corecom sul progetto formativo denominato "Ambasciatori del Consiglio regionale del Piemonte". Il progetto è finalizzato a promuovere 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 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 sopraccitate 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.

1.12. 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.

Si prevedono la redazione e sottoscrizione di un Protocollo Corecom Piemonte- Associazioni dei Consumatori iscritte nell'Elenco Regionale sul modello ed in attuazione del generale Protocollo AGCOM/CNCU. Ciò al fine di tendere alla maggior tutela degli utenti (tra i quali spiccano le fasce deboli, da sempre oggetto di attenzione particolare da parte del Corecom e spesso rappresentate da Associazioni Consumatori), nel rispetto dei reciproci ruoli e finalità istituzionali. Una siffatta sinergia affonda le sue radici nella sussidiarietà tra l'Istituzione e le associazioni di cittadini, quali sono le Associazioni Consumatori.

OBIETTIVI

Nel 2018, 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.

1.13. 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 2018 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 dei servizi di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica 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

L'esercizio delle funzioni delegate dall'Agcom al Corecom riguarda:

- vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- tentativo di conciliazione nelle controversie tra operatori del servizio di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- definizione delle controversie tra operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale;
- 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 2018 rappresenterà il quattordicesimo anno da quando il Corecom Piemonte, a seguito della firma della prima convenzione con l'Agcom nel 2004, ha ricevuto dall'Autorità il primo pacchetto di deleghe. Mentre, registrerà il settimo 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.

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 a dover affrontare le problematiche che ne discendono.

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 raduno dei Consigli comunali dei ragazzi (CCR), alcuni Comuni piemontesi hanno richiesto di effettuare delle giornate d'incontro per approfondire l'argomento. Tali incontri, che sono stati avviati nel corrente anno, proseguiranno per tutto il 2018.

Inoltre, il Corecom partecipa anche ad alcune iniziative di *media education* e al Tavolo interistituzionale di Tuttinrete.

La prima delle due iniziative citate prevede la valorizzazione dell'utilizzo di linguaggi espressivi e digitali nei diversi ordini e gradi di scuola su base regionale all'interno del piano nazionale di formazione e viene realizzata in collaborazione con il progetto Teleintendo, di cui fanno parte, oltre al Corecom, ITER-Città di Torino (Istituzione Torinese per una Educazione Responsabile), la RAI, l'Università degli Studi di Torino (Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione), la Rete regionale di scuole Teleintendo-Logos "Progetto capire fare e socializzare TV" e l'Ufficio scolastico regionale per il Piemonte del MIUR.

L'altra compartecipazione riguarda il Tavolo Interistituzionale e interprofessionale Tuttinrete che ha l'obiettivo di salvaguardare il diritto dei minori ad essere protetti nella 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 2018 il Corecom proseguirà l'esercizio di vigilanza oggetto dell'esercizio della funzione delegata 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.

Inoltre, il Corecom prenderà parte all'Osservatorio Bullismi, Protocollo di Intesa fra Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte, Regione Piemonte – Assessorati all'Istruzione, Pari Opportunità e Polizia Locale, per la realizzazione di azioni che possano prevenire il comportamento a rischio e la lotta al bullismo.

Il Corecom parteciperà, a titolo non oneroso, alle iniziative avviate da associazioni che hanno a cuore le problematiche dei minori, come nel caso di Educazione alle Nuove Tecnologie attuata dall'Educatore della Provvidenza.

Verrà divulgato il *vademecum* riportante le fonti normative sulle competenze del Corecom in materia di media e minori.

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

Altra iniziativa che il Corecom Piemonte intende promuovere, in sinergia con il MIUR, le Prefetture e la Polizia Postale è quella di svolgere un'azione preventiva stimolando gli adolescenti a costruirsi nella rete una reputazione virtuale appropriata. A tale scopo, fermo restando la disponibilità delle Istituzioni citate, si proporrà la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa e iniziative da portare nelle scuole.

Infine, il Corecom è parte di due importanti iniziative volte a favorire la crescita e lo sviluppo del minore e il conseguimento della sua cittadinanza attiva.

E' già da alcuni anni che la tutela del minore passa attraverso iniziative come i "Consigli Comunali dei Ragazzi" che vede diversi soggetti istituzionali spettatori di una riproduzione delle dinamiche di autogoverno ad opera dei ragazzi, che 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*.

A tale iniziativa si affianca, sempre di concerto con le scuole, "Ambasciatori del Consiglio" 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.

2.2. Diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale

Il diritto di rettifica (legge 223/90) 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, esternate 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 2018 il Corecom agirà, a seguito di eventuali segnalazioni che perverranno, svolgendo compiti istruttori e decisorie 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 2018 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.

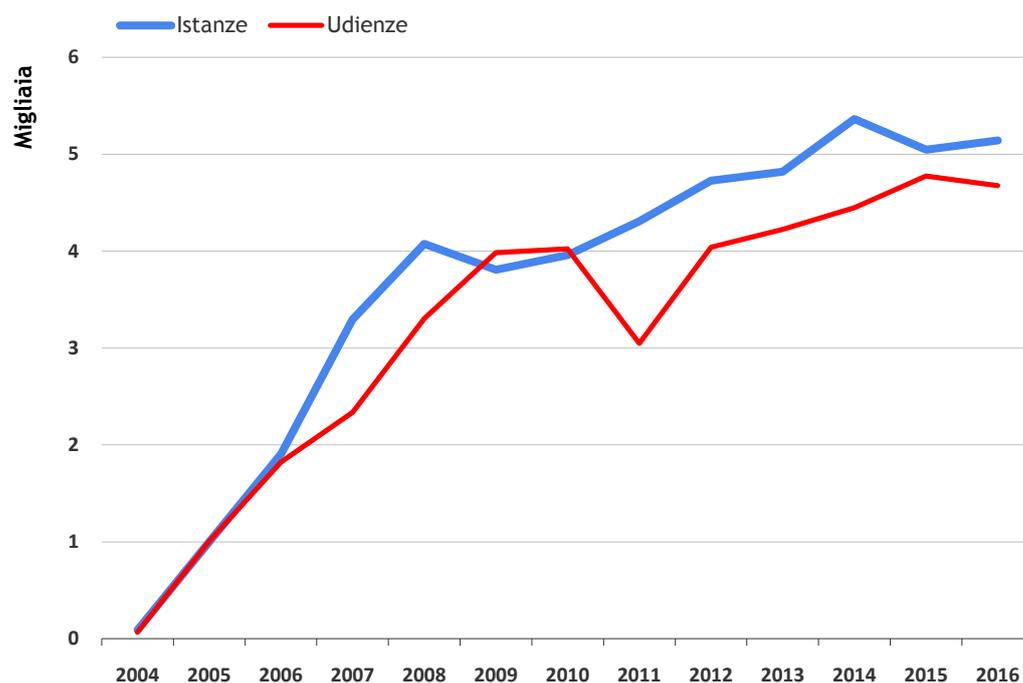
2.4. *Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale*

L'attività del Corecom è volta alla tutela dei diritti dei consumatori in relazione ai servizi di comunicazione elettronica: telefonia fissa o mobile, di pay tv, servizi internet o quelli per la trasmissione di dati, come ad esempio sms o mms. Il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica 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.

Secondo quanto riportato nella *Relazione annuale 2017* 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 2016 i Corecom hanno ricevuto e trattato all'incirca 101.000 pratiche tra istanze di conciliazione (90.000) e provvedimenti temporanei (11.000). Mentre il valore delle controversie risolte con successo ammonta a 25 milioni di euro.

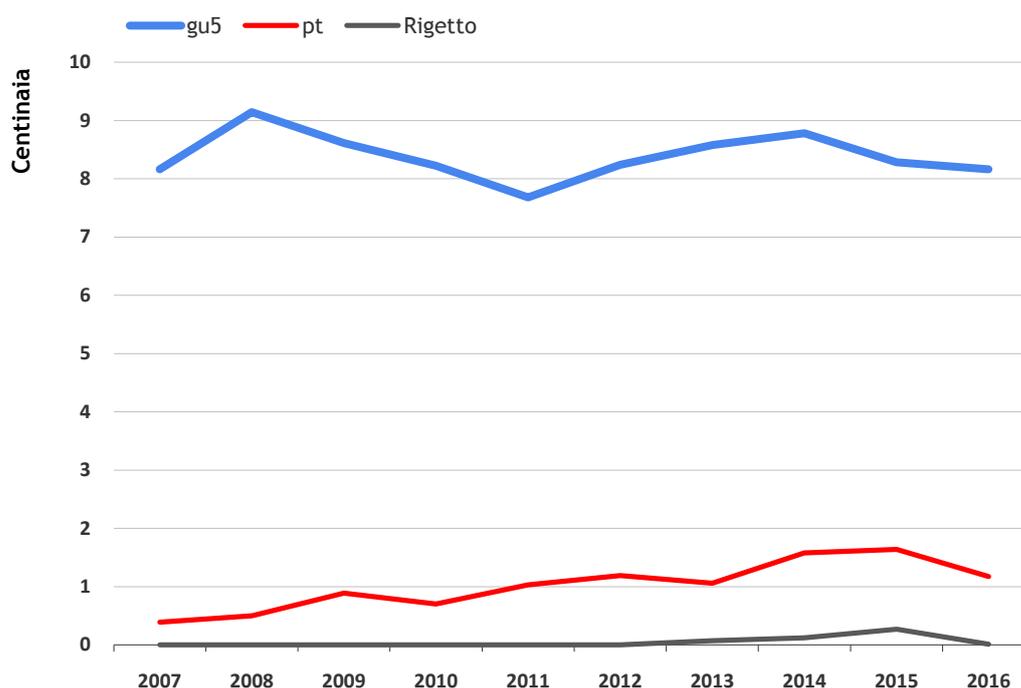
Nei dati citati rientrano anche quelli del Corecom Piemonte che sono in costante incremento, sia sotto il profilo delle istanze ricevute, sia sotto quello delle udienze tenute. Specificamente, il totale delle istanze ricevute nel periodo 2004-2016 è pari a **47.540**, mentre quello delle udienze si attesta sui **41.758**. Il grafico che segue rappresenta l'andamento di tredici anni di attività svolta.

FIGURA 2.4 - 1 STORICO ISTANZE E UDIENZE DAL 2004 AL 2016



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) allo scopo di 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 dal 2006 al 2016 è stato di **8.385**.

FIGURA 2.4 - 2 STORICO GU5 E PT DAL 2007 AL 2016



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 doterà, a partire dal 2018, le strutture di tali organismi di un sistema unico centralizzato con accesso *on line*. La piattaforma che si sta sviluppando dovrebbe portare 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.

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

OBIETTIVI

Nel 2018 gli obiettivi da raggiungere sono:

- riorganizzare e rendere efficiente il servizio a seguito dell'adozione del sistema informatico Conciliaweb;
- incrementare ed efficientare, 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 telefoni, associazioni di consumatori, studi legali, singoli utenti;

- migliorare l'informazione sul servizio mediante l'uso di strumenti tecnologicamente avanzati;
- somministrare la *customer satisfaction* per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto (D.Lgs. 33/2013);
- programmare e organizzare incontri formativi a supporto dei funzionari del Corecom e degli Uffici URP della Giunta regionale che forniscono informazioni sul servizio e che collaborano con il Corecom nell'espletamento delle udienze in *web conference*;
- avviare le relazioni per decentrare a livello infraprovinciale il servizio per la tenuta delle udienze a distanza mediante la stipula di protocolli d'intesa con le Amministrazioni comunali.

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

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 alla definizione della controversia mediante l'adozione di un provvedimento amministrativo.

Anche in questa fase, per così dire, di "secondo grado", a fronte della irregolare fornitura del servizio o di abusi da parte dell'operatore, è possibile inoltrare l'istanza (GU5) finalizzata ad ottenere l'adozione di provvedimenti amministrativi temporanei volti appunto a garantire la regolare fornitura dei servizi o a far cessare le forme di abuso.

Le regole che disciplinano tali istituti sono stabilite nell'allegato alla delibera dell'Autorità 173/07/CONS e s.m.i., Capo III, e, per la quantificazione degli indennizzi da liquidare in sede di definizione, nell'allegato alla delibera n. 73/11/CONS.

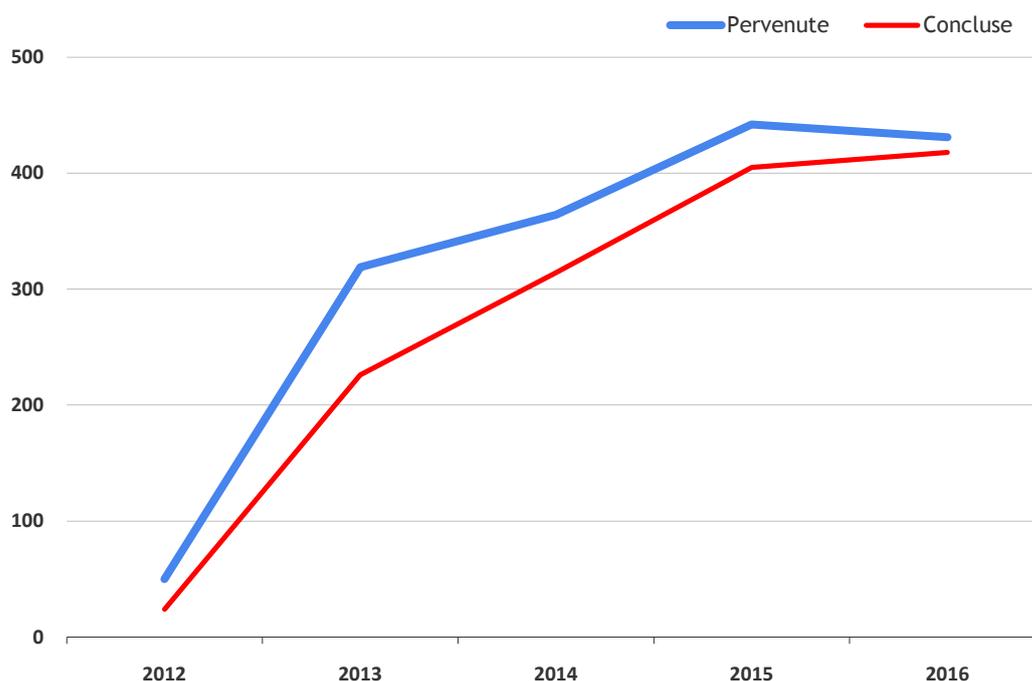
I dati a disposizione evidenziano che dal 1° ottobre 2012, data in cui Agcom ha assegnato al Corecom la delega in questa materia, dopo una crescita costante delle

pratiche pervenute sino alle 442 del 2015, si è verificata una lievissima inversione di tendenza con 431 istanze presentate nel 2016. E' tuttavia ragionevole prevedere che l'anno in corso si chiuderà con un deciso aumento delle pratiche presentate: infatti, alla data del 30 settembre 2017, sono già stati aperti 390 fascicoli contro i 329 dello scorso anno alla medesima data.

Per quanto riguarda le domande di provvedimento temporaneo, anch'esse continuano ad aumentare passando dall'unica presentata nel 2012 alle 27 del 2015, con emissione di 7 provvedimenti temporanei (P.T.). All'ottobre 2017 sono pervenuti 23 GU5 e sono stati emessi 11 P.T.

I dati sopra riportati, tuttavia, sono solo parzialmente rappresentativi dell'attività legata al contenzioso, che si compone anche di un elevato numero di contatti diretti con utenti e operatori al fine di porli in comunicazione diretta e facilitare gli accordi transattivi di reciproca soddisfazione senza attendere l'udienza di discussione o il provvedimento di definizione. A proposito dell'udienza, nel corso della quale l'Ufficio acquisisce elementi utili ai fini della definizione della controversia e svolge un'attività di mediazione finalizzata al raggiungimento di un accordo conciliativo tra le parti, si vuole evidenziare come l'esperienza acquisita in questi anni di esercizio della delega abbia consentito di appurare l'importanza della stessa. Essa, pur non essendo obbligatoria, può essere convocata nei casi in cui il responsabile del procedimento lo ritenga necessario ai fini dell'istruttoria, ovvero su espressa richiesta di una delle parti. È uso presso il Corecom Piemonte convocare quasi sempre le udienze di discussione. Tale attività ha portato a soddisfacenti risultati specie in relazione ad alcune controversie di notevole difficoltà e valore che sono poi state transatte.

FIGURA 2.5 - 1 STORICO ISTANZE DI DEFINIZIONE DAL 2012 (1° OTTOBRE) AL 2016



Sempre in tema di udienze, è ormai a regime, analogamente a quanto avviene in conciliazione, l'utilizzo dello strumento della web-conference 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.

E' 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. A questo proposito, il valore economico (rimborsi, indennizzi e storni) delle controversie trattate in definizione nel 2016 ammonta complessivamente € 559.323,03, con un incremento del 8,9% rispetto al totale dell'anno precedente.

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*, promuovendo specie presso le associazioni dei consumatori e coloro che prestano assistenza professionale agli istanti, la conoscenza di tale strumento e dell'opportunità offerta.

Inoltre, considerato 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, sarà valutata l'opportunità di promuovere una informazione mirata sul servizio offerto alle organizzazioni che assistono o raggruppano attività commerciali/studi professionali/impresе.

Si ritiene utile procedere alla redazione di un Massimario dei provvedimenti di definizioni delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche assunte dal Corecom Piemonte dal 2012.

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 875 operatori attivi in Piemonte, di cui 243 nuove iscrizioni relative all'anno in corso, 17 operatori di Internet Point che non hanno più obbligo della comunicazione annuale, 14 richiami elevati a Società/Associazioni inadempienti, e atteso che alcune società devono ancora presentare il bilancio alla C.C.I.A.A., al 30 settembre 2017, sono state effettuate all'incirca il 99% delle comunicazioni annuali.

Alla medesima data, gli operatori del Piemonte sono 1897, di cui 875 attivi e 1022 cessati.

Nell'anno 2017 AGCOM con la Delibera 1/17/CONS *Modifica alla delibera n. 666/08/CONS e smi* regola l'obbligo di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione dei soggetti esercenti attività di call center, a seguito dell'entrata in vigore della legge 11 dicembre 2016, n. 232. In particolare, l'art. 1, comma 243, della legge 11 dicembre 2016, n. 232, recante *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2017 e bilancio pluriennale per il triennio 2017-2019*, entrata in vigore il 1° gennaio 2017, ha modificato l'art. 24 bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, prevedendo al comma 11 che "tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center. L'obbligo di iscrizione sussiste anche a carico dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e deve essere contemplato nel contratto di affidamento del servizio". A seguito della disposizione sopra citata al Registro gestito dal Corecom Piemonte si sono iscritti 208 soggetti esercenti attività di call center, tra operatori di call center e soggetti terzi affidatari di call center.

E' stato fornito, all'AGCOM e agli operatori, il supporto affinché venissero rispettati i seguenti adempimenti: versamento del contributo dovuto all'Autorità, che dal 2017

doveva essere effettuato con la CNS sul portale www.impresainungiorno.gov.it; dichiarazione annuale relativa all'Informativa Economica di Sistema (I.E.S.).

Inoltre, Agcom ha richiesto al Corecom la collaborazione per il controllo della corretta compilazione, da parte dei fornitori di servizi media audiovisivi e degli operatori di rete televisiva, dei modelli 21/ROC e 24/ROC, così come modificati dalla delibera AGCOM 308/16/CONS, per consentire l'acquisizione dei dati utili a svolgere le attività di cui all'art. 23, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera 308/16/CONS.

OBIETTIVI

Nel 2018 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 le Linee guida approvate dall'Autorità con la delibera 632/07/CONS e le nuove indicazioni impartite.

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.

OBIETTIVI

Nel 2018 il Corecom svolgerà il consueto monitoraggio annuale sul campione di emittenti televisive locali selezionate.

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 capitale umano funzionale alle attività da espletare e di risorse strumentali tecnologicamente all'avanguardia rappresentano un punto di forza su cui far leva per la crescita, l'efficientamento e la qualità dei servizi da erogare. Il Consiglio regionale del Piemonte attribuisce una fondamentale importanza alla gestione delle risorse umane e tecnologiche poiché esse sono necessarie per:

- attuare le politiche definite e conseguire gli obiettivi previsti;
- 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 alle strutture amministrative del Consiglio.

In particolare, la formazione e l'addestramento rappresentano gli strumenti principe per migliorare le competenze dei dipendenti. Questo risulta ancor più rilevante se si pensa che la politica di gestione delle risorse umane delle Strutture del Consiglio sottoposte a certificazione di qualità ha l'obiettivo di assicurare 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;
- l'acquisizione di risorse con definiti criteri per la selezione del personale;
- 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.

In questo ambito di valorizzazione rientra anche il personale in dotazione al Corecom che negli ultimi anni è cresciuto sotto il profilo numerico e della professionalità dei funzionari.

Tuttavia, 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.

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

- n. 11 funzionari di categoria D;
- n. 8 funzionari di categoria C;
- n. 2 funzionari di categoria B.

3.2. La formazione del personale

Nell'anno 2017, le attività di formazione del personale sono continuate 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 ha preso parte a seminari organizzati da Agcom. Infatti, 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. Nell'anno in corso si sono tenuti, in particolare, i corsi relativi al contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche e al ROC.

OBIETTIVI

I Corecom hanno chiesto e ottenuto da Agcom la istituzionalizzazione di una formazione permanente su tutte le materie oggetto di delega che partirà nel 2018 presso le sedi di Roma e Napoli e di quei Corecom che intendono organizzare tali iniziative presso la loro sede.

4. Risorse finanziarie assegnate al Corecom per l'anno 2018

Di seguito si riportano le risorse finanziarie stanziare sui capitoli e articoli di competenza del Corecom, nel bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2018 per l'esercizio delle funzioni e il perseguimento degli obiettivi prefissati.

Cap.	Art.	Descrizione	Stanziamiento	
Organi Istituzionali			€	217.000,00
11070	1	Organi e incarichi istituzionali dell'amministrazione Corecom: indennità di funzione (L.R. 1/2001)	€	92.000,00
11071	1	Organizzazione eventi ed attività promozionali Servizi per l'attuazione del Programma di attività del Corecom	€	100.000,00
11072	1	Servizi per trasferta componenti Corecom Rimborso spese di missione componenti Corecom	€	25.000,00
11073	1	Imposta regionale sulle attività produttive (IRAP) su indennità componenti Corecom	€	-
Acquisti beni e prestazioni di servizio			€	31.581,46
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)	€	31.581,46
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	€	-
Spese per il personale			€	152.087,00
14110	1	Trattamento fondamentale Programma 1	€	121.233,00
14030	10	Trattamento accessorio Programma 10	€	30.854,00
Consulenze ed incarichi			€	-
16070	1	Consulenze Spese per studi, ricerche e consulenze per l'esercizio delle deleghe	€	-
Spese in conto capitale			€	-
21070	1	Software Sviluppo software e manutenzione evolutiva per le attività delegate	€	-
Trasferimenti			€	-
17070	1	Trasferimenti ad altre imprese (legge 28/2000 e s.m.i., art. 4, comma 5)	€	-

Si specifica che parte dell'importo del contributo Agcom per l'esercizio delle funzioni delegate, pari a € 152.082,00 (€ 121.233,00+ € 30.854,00), è destinato a finanziare i trattamenti fondamentale e accessorio delle attuali posizioni organizzative che espletano attività delegate.

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,
Antonietta Cannone, Alessandro Cavallo, Pasquale Centin, Marco Cotto,
Barbara D'Ambrosio, Marisa Ferro, Claudio Giannone, Marita Gugliermetti,
Paola Amelia Ippolito, Barbara Lacchia, Silvia Marenco, Grazia Mazzuoli, Alda Mignosi,
Margherita Occhetti, Elisabetta Panei, Pina Rosa Serrenti



CERTIFICATO
NR 50 100 13886 - REV. 01

