

Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 3 dicembre 2013, n. 152/2013
Approvazione "Programma di attività" del CORECOM anno 2014". Art. 15, comma 1, l.r. 1/2001 e s.m.i., di cui all'allegato (NP).

(omissis)

L'Ufficio di Presidenza, unanime,

delibera

l'approvazione, ai sensi dell'art. 15, comma 1, della l.r. 1/2001 e s.m.i. del "Programma di attività del Corecom anno 2014", assunto dal Comitato con delibera n. 16 - 2013 del 30/10/2013, allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale.

Il presente provvedimento sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, ai sensi dell'art. 61 dello Statuto della Regione Piemonte.

Allegato



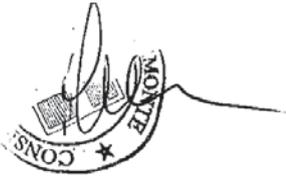
PROGRAMMA DI ATTIVITA' DEL CORECOM ANNO 2014

Direzione Comunicazione Istituzionale
Settore Corecom



Indice	2
Introduzione	3
1. Prima parte. Funzioni proprie	7
1.1. Elaborazione delle graduatorie per i contributi alle emittenti televisive locali.	8
1.2. Attività di monitoraggio delle programmazioni delle emittenti televisive locali.....	10
1.3. Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche.....	11
1.4. Accesso radiotelevisivo	12
1.5. La qualità tecnica del segnale RAI regionale.....	13
1.6. Il sistema dell'informazione regionale.....	13
1.7. Convegni, Seminari, Conferenze stampa.....	14
1.8. Collaborazioni con le tre Istituzioni e organismi.....	15
1.9. La certificazione di qualità: uno strumento per un continuo miglioramento dei servizi.....	15
2. Seconda parte Funzioni delegate	16
2.1. Vigilanza nella materia di tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale	17
2.2. Esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale e vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.....	18
2.3. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni ed utenti in ambito locale.....	20
2.4. Definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettronica e utenti in ambito locale	23
2.5. Tenuta del Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.).....	24
2.6. 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.....	25
Appendice.....	26
Fabbisogno finanziario per il 2014.....	27





Introduzione.

Se è vero che il web è il luogo fisico della nostra modernità, specchio del nostro tempo, con le sue speranze, sogni e incubi, allora dobbiamo avere la forza di scavare nel profondo per capire meglio. Certo, abbiamo guadagnato in termini di aggiornamento e di ricerca. Ma abbiamo perso la conoscenza, abbiamo smarrito quella terra di nessuno senza punti di riferimento in cui bisogna perdersi per trovare le cose. Abbiamo smesso di attraversare i deserti senza una precisa direzione, perché ormai dobbiamo arrivare subito. Siamo diventati tutti turisti della cultura e ci siamo dimenticati di essere dei viaggiatori, per i quali la conoscenza è una terra senza sentieri.

Il web, come insegna Melvin Kranzberg " non è ne' cattivo, né buono e neppure neutrale". Non è l'arma degli oppressi, ma il campo di battaglia, la scena su cui, lo si voglia o no, noi viviamo la nostra vita. Importante è non abdicare alla nostra.

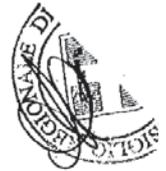
La rete è una formidabile opportunità, ma non la verità. E' solo un mezzo, il fine dipende da noi. Il rischio è, nel migliore dei casi, il pressapochismo, figlio della dabbenaggine; nel peggiore, la manipolazione, figlia della malafede.

Il pericolo maggiore sta in un internet profondo, in quella zona d'ombra dove i nostri dati, l'identità, la privacy sono in balia di gruppi con non molti scrupoli e attenzioni. La dimensione problematica della rivoluzione digitale è oramai un tema ineludibile che va compreso all'interno delle più generali dinamiche dell'evoluzione tecnologica. Ma il vero obiettivo è contribuire a contrastare – non semplicemente riducendolo o esorcizzandolo – il crescente sospetto nei confronti della rete e delle sue potenti tecnologie e il timore che le sue promesse non possano essere mantenute. Il tema non è recente ma, nell'ultimo periodo, la sua rilevanza è cresciuta con vigore, centralità, al saper essere sempre soggetti, mai oggetti. Solo chi avrà valori solidi in testa avrà nella rete un alleato. E' vero, tutti noi siamo vasi di argilla, fragili e poveri, ma nei quali c'è il tesoro immenso che portiamo. Le inesattezze e falsificazioni delle enciclopedie digitali, il potere sotterraneo e avvolgente di google, la fragilità psicologica indotta dagli universi digitali, il finto attivismo politico digitale svelato dall'espressione *click-tivism*, il diluvio incontenibile della posta elettronica, il pauroso conto energetico dei data center, i comportamenti scorretti dei nuovi capitani dell'impresa digitale sono solo alcuni dei problemi che stanno emergendo, con sempre maggiore intensità e frequenza, non fermandosi alla superficie, spesso luccicante ma ingannevole.

Per cogliere gli innumerevoli aspetti positivi e contenere – nel contempo – quelli negativi, serve dunque una cultura digitale costruita grazie a un vero e proprio approccio multidisciplinare. Se non si parte dalla creazione e diffusione di una vera e propria cultura relativa a un fenomeno così complesso, ogni addestramento tecnico, ogni alfabetizzazione, risulta completamente inefficace.

Per questo è fondamentale l'importanza della letteratura, che – tra le sue innumerevoli doti – è anche un formidabile aiuto per capire meglio l'uomo e le sue dinamiche. Per sapere. Poiché la tecnologia digitale è un potente agente trasformativo, pone infatti una questione antropologica: come si trasforma l'uomo nell'era della rete? Per questo la grande letteratura può essere d'aiuto.





Come ha, infatti, osservato il critico letterario Harold Bloom in un famoso articolo su Harvard Business Review rivolgendosi ai manager: «Poiché vi occupate di uomini, leggete i classici che l'uomo lo hanno costruito». Anche il linguista Noam Chomsky è rimasto affascinato dal potere eterno della letteratura in questo nostro tempo: «È decisamente possibile – assolutamente probabile, si potrebbe pensare – che si imparerà sempre di più sulla vita dell'uomo e sulla sua personalità dai romanzi che non dalla psicologia scientifica».

Bloom ci ricorda che la letteratura è anche uno strumento validissimo per prepararci a gestire l'inatteso, a convivere con l'incerto: "Credo che la letteratura sia portatrice di una fondamentale verità riguardo al cambiamento: il vero cambiamento si origina sempre dall'inatteso, sia esso derivante da una nuova conoscenza di se stessi o imposto da eventi esterni". Leggendo la grande letteratura immaginativa, ci possiamo preparare alla sorpresa e anche acquisire una sorta di robustezza che ci rende capaci di accogliere con piacere l'inatteso e trarne addirittura beneficio.

Tutti fanno ironia sulla dipendenza dal web, sulla schiavitù dai social network. Sono state scritte pagine e pagine sulla nostra incapacità di vivere senza un telefonino, di spegnere tutto e rimanere soli. " Ci sta accadendo – scrive Roberto Cotroneo – che viviamo solo di sentimenti raccontabili: quelli che si possono dire in un social network, in un messenger, o in un sms. In una parola: quelli verbalizzabili. Stiamo via via perdendo la nostra capacità di comprendere ed intuire le cose, perché stiamo spostando sui linguaggi digitali ogni forma di coinvolgimento, di attesa, di sensazione, di visione del mondo". Negando quei sentimenti che i neurologi considerano tipici di quell'area del cervello che si chiama amigdala. Là arrivano gli impulsi più arcaici, là sentiamo le cose che non si possono raccontare e persino le cose che non si possono vedere.

In questo quadro, la continua rivoluzione dei linguaggi digitali e le rapide innovazioni tecnologiche spingono verso un'accelerazione dei processi di convergenza che vede protagonisti gli utenti della rete, i quali sempre più esigenti chiedono e investono per acquistare prodotti in grado di offrire più servizi, come lo *smart-phone* (*Relazione annuale 2013 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro*, di seguito *Relazione Agcom 2013*).

Sul fronte della redditività a livello mondiale il settore delle comunicazioni nello scorso anno, secondo le indicazioni che emergono dalla *Relazione Agcom 2013*, ha prodotto 1.762 miliardi di euro di ricavi (1.115 miliardi di euro per telefonia fissa, mobile, internet e traffico dati; 329 miliardi di euro per radio e tv; 198 miliardi di euro per editoria e 120 miliardi di euro per servizi postali). Trend in aumento, rispetto al 2012, del 3,2%.

In Europa, invece, nel 2012 il settore ha registrato una lieve flessione rispetto al 2011, sia in riferimento ai servizi tv (canone, abbonamenti e pubblicità), che sono passati da 89 miliardi di fatturato a 88 miliardi, sia per i servizi di telecomunicazione (telefonia fissa, mobile, internet e dati) che sono scesi da 301 a 298 miliardi di euro.





Anche il sistema italiano delle comunicazioni, conformemente alla contrazione generale del sistema economico nazionale, ha registrato un segno negativo, passando dai 65,4 miliardi di fatturato del 2011, ai 61 miliardi del 2012 (38 miliardi di euro per telefonia fissa, mobile, internet e traffico dati; 10 miliardi di euro per radio e tv; 5 miliardi di euro per editoria e 8 miliardi di euro per servizi postali). Come emerge dalla *Relazione Agcom 2013* la riduzione più consistente ha riguardato i media (radio-tv, editoria e internet).

Il Piemonte non è esente dalla recessione che ha colpito l'economia italiana in generale e il settore delle comunicazioni in particolare. Le tv locali e i periodici locali sono quelli che ne hanno risentito di più, con una riduzione degli introiti derivanti dalla pubblicità che raggiunge, per alcune testate, picchi del 50%-60%.

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

Alla luce del disposto sopra citato, il presente documento rappresenta il "Programma di attività del Corecom per l'anno 2014" (di seguito brevemente Programma), approvato dal Comitato nella seduta del 30/9/2013. Il Programma contiene le misure che il Corecom Piemonte intende porre in essere per perseguire gli obiettivi per l'anno 2014, sia per quanto riguarda l'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 2014, si articola in due parti:

- **la prima parte** riporta l'attività istruttoria realizzata dal Corecom sulle domande presentate dalle emittenti televisive piemontesi; l'attività di vigilanza mediante monitoraggio sulle tv locali per il rispetto della legge sulla *par condicio* in periodo elettorale; l'attività istruttoria per la messa a disposizione a favore delle forze politiche di spazi radiotelevisivi per la diffusione di messaggi autogestiti gratuiti (MAG); le misurazioni, mediante l'ARPA Piemonte, per il controllo dei campi elettromagnetici generati dagli impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche;
- **la seconda parte** è dedicata all'esercizio delle funzioni delegate che il Corecom esercita in seguito al conferimento dell'Agcom, dopo la stipula della Convenzione nel 2004 e della Convenzione sottoscritta il 17 settembre 2012.





Va evidenziato, infine, che il Programma è stato redatto concordando le azioni e le attività con il più ampio Piano di Comunicazione della Direzione Comunicazione istituzionale dell'Assemblea, di cui la struttura organizzativa del Corecom fa parte. In particolare, poiché è in atto un forte movimento culturale che impone a tutte le strutture di interesse collettivo, pubbliche o parapubbliche, centrali o periferiche, di ripensare alla propria azione ponendo come centrale la ricerca di un diverso approccio alle persone che con queste strutture interagiscono, si sono declinate le attività per quanto possibile in una modalità "smart". Ciò significa essenzialmente un diverso approccio, un uso intelligente delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie per avvicinare di più istituzioni e cittadini, facilitare l'interazione reciproca, favorire lo scambio di idee, diffondere *best practices*, rendere più accessibili i dati pubblici, diffondere una cultura indirizzata al corretto uso delle risorse pubbliche, la sostenibilità e l'innovazione tecnologica, alla lotta agli sprechi, alla difesa dell'ambiente, alla conservazione del patrimonio naturale e culturale come lascito delle generazioni che si succedono. In numerose azioni programmate per il Corecom nel 2014 si pone l'accento su modalità "smart", per dare alle iniziative un nuovo impulso e creare una interazione più facile, immediata, reciprocamente utile con le diverse realtà con cui si viene in contatto.





Prima parte Funzioni proprie

Le funzioni proprie che il Corecom svolge trovano fondamento nelle leggi nazionali ed in quelli regionali. A tale proposito il legislatore regionale, con la legge regionale 1/2001 e s.m.i., nell'assegnare le funzioni di competenza regionale al Corecom, li inquadra in due categorie: quella che comprende le funzioni di consulenza per il Consiglio e la Giunta regionale, e quelli gestionali. Ad essi, poi, si affiancano quelli che derivano dalla legislazione nazionale.

Sono funzioni conferite dal legislatore nazionale:

- l'istruttoria finalizzata all'elaborazione della graduatoria per la concessione dei contributi alle emittenti televisive locali;
- l'attività di vigilanza e controllo durante 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, e l'istruttoria per l'utilizzo di spazi per la messa in onda dei messaggi autogestiti gratuiti (MAG);
- il diritto di accesso radiotelevisivo.

Sono funzioni assegnate dal legislatore regionale:

- la vigilanza e il controllo di impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche;
- la cura del monitoraggio e l'analisi delle programmazioni radiofoniche e televisive trasmesse in ambito locale;
- la tenuta e l'aggiornamento dell'Elenco regionale delle TV, delle radio e dell'editoria locale;
- l'attività di ricerca e di documentazione nelle materie di competenza;
- la realizzazione di iniziative riguardanti le attività di competenza;
- la cura e la ricerca a supporto dell'elaborazione delle proposte di legge regionali attinenti, interamente o parzialmente, al settore delle comunicazioni.





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

Il settore televisivo locale sta subendo dal 2008 una forte crisi con contrazione dei ricavi e riduzione dell'occupazione. Causa di tale crisi è il crollo degli introiti pubblicitari rispetto al passato dovuto, da un lato alla situazione economica negativa del Paese e, dall'altro agli ingenti investimenti finanziari che le aziende televisive si sono trovate a dover sostenere per l'ammodernamento degli impianti di trasmissione in seguito al passaggio dal sistema analogico al digitale terrestre (*switch off*). Infine, il sistema televisivo locale si trova a fronteggiare le sfide che derivano da una diversa modalità di fruizione del contenuto video, strettamente integrata con il web e i social network.

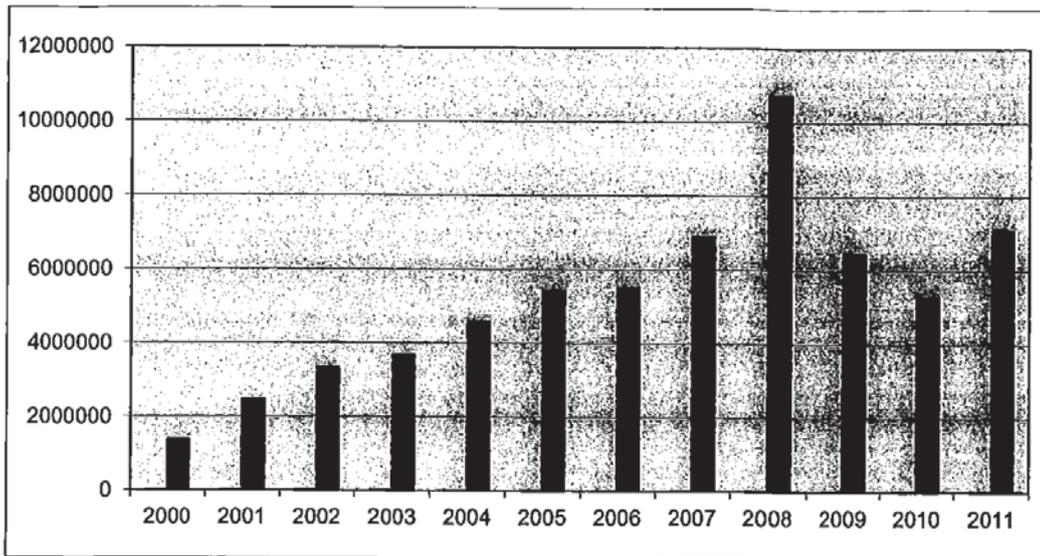
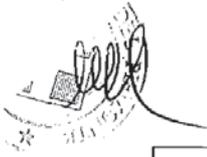
La congiuntura economica che si è creata spinge le imprese televisive a guardare sempre con maggiore attenzione e come unica fonte di sopravvivenza alle provvidenze che vengono destinate dal Governo nel bilancio dello Stato, quali misure a sostegno dell'emittenza locale presente sul territorio.

Attualmente in Piemonte sono presenti 24 TV locali e 72 radio, così dislocate sul territorio: Torino e provincia conta 13 emittenti televisive e 34 radio; l'alessandrino 3 TV e 9 radio; il cuneese 2 TV e 9 radio; il novarese 2 TV e 5 radio; il vercellese 2 TV e 3 radio; il Verbano-Cusio-Ossola 1 TV e 6 radio; il biellese 1 TV e 1 radio; infine, nell'astigiano sono presenti soltanto 5 emittenti radiofoniche. L'associazione di categoria delle imprese radio televisive private Italiane FRT (Federazione radio televisioni) ha pubblicato sul proprio sito i dati storici relativi all'assegnazione dei contributi (in euro) alle emittenti televisive locali italiane previsti dalla legge 448/98. Per quanto riguarda il Piemonte il trend è quello riportato nella sottostante tabella.

Contributi alle TV locali piemontesi - legge 448/98

Anno	Contributo	Incremento	Incremento %
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%





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

La domanda può essere presentata dai titolari di autorizzazione per fornitore di servizi di media audiovisivi in ambito locale, ai sensi della delibera Agcom 353/11/CONS, già concessionari o autorizzati in tecnica analogica, per un marchio diffuso, fino alla completa digitalizzazione della regione di appartenenza in tecnologia analogica ammessi o che abbiano ottenuto il parere favorevole all'ammissione delle provvidenze in base al sopra citato regolamento. Sulla base della documentazione prodotta il Corecom procederà a svolgere l'attività istruttoria (ammissibilità, determinazione della graduatoria, verifica dei requisiti dichiarati, deliberazione della graduatoria). La graduatoria, che sarà sottoposta all'approvazione del Comitato, viene predisposta in base ai due criteri: valutazione del personale e del fatturato.

Tra i controlli da effettuare a livello di personale, particolarmente impegnativo è quello inerente alla correttezza contributiva, la cui verifica viene effettuata attraverso la dichiarazione unica (INPS – INAIL) di regolarità contributiva (DURC), gli uni-mens dell'INPS e sui dati ENPALS ed INPGI per i giornalisti. Il procedimento amm.vo si conclude con la liquidazione dei contributi per il sostegno





all'emittenza locale, da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni.

Per il 2014 il Corecom Piemonte intende rendere più fluido l'iter per concludere la fase istruttoria del procedimento amm.vo che porterà all'approvazione della graduatoria. Per cui il Corecom si interfacerà con i vertici degli Enti previdenziali per rendere più celeri i controlli da effettuare sui dati dichiarati, in attuazione dell'art. 5, del D.M. 292/2004 e della Sentenza del Consiglio di Stato n. 1683 del 18/3/2011.

Inoltre, saranno avanzate al Tavolo di confronto tra il Coordinamento dei Presidenti dei Corecom d'Italia e il Ministero, proposte finalizzate a modificare il D.M. 294/2004, al fine di chiarire alcuni aspetti giuridici oggi tortuosi e migliorare la gestione dell'attività istruttoria.

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

La legge 28/2000, così come modificata dalla legge 13/2003, 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'Agcom attuative della disciplina in materia di comunicazione politica e di parità di accesso ai mezzi di informazione, regolamentano l'accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

Come già in passato, il Corecom Piemonte per adempiere ai compiti assegnati dalla normativa prima richiamata, in occasione degli appuntamenti elettorali del 2014 provvederà ad attivare il servizio di monitoraggio con la conseguente lettura ed analisi dei dati che saranno curati da un Istituto di ricerca scelto mediante evidenza pubblica, ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e della normativa in materia. Specificamente, l'appuntamento riguarda le elezioni europee che si terranno dal 22 al 25 maggio 2014 per il rinnovo del Parlamento europeo, data decisa dal Consiglio U.E., e quello amministrativo per il rinnovo di diversi consessi di enti locali territoriali provinciali e comunali.

Lo scopo del monitoraggio delle trasmissioni di informazione e comunicazione politica è di rilevare le presenze istituzionali e politiche nei TG RAI regionali, nonché nei notiziari e nei programmi di approfondimento delle emittenti televisive locali, al fine di garantire parità di accesso e il sostanziale equilibrio tra le forze politiche in campo. Tale attività istituzionale sarà realizzata mediante l'elaborazione e l'invio costante di report settimanali contenenti i dati delle presenze ai soggetti politici, alle Istituzioni e agli stessi media monitorati, con l'evidenza degli eventuali squilibri





riscontrati nei tempi di parola e in quelli di notizia, affinché questi ultimi provvedano a porre in essere azioni dirette ad equilibrare i tempi e gli spazi concessi.

Il Corecom interverrà anche nel caso di segnalazioni di soggetti esterni, circa la violazione della normativa, svolgendo l'istruttoria necessaria e comunicando le eventuali infrazioni all'Agcom per l'applicazione delle sanzioni previste.

La legislazione sulla *par condicio* prevede, inoltre, che siano i Corecom a gestire i rimborsi alle emittenti radiofoniche e televisive locali che abbiano accettato di trasmettere messaggi autogestiti a titolo gratuito (MAG) durante le campagne elettorali e/o referendarie, previo trasferimento delle risorse da parte del Ministero dello sviluppo economico - Dipartimento delle comunicazioni.

In attuazione di tale adempimento, nel 2014 il Corecom svolgerà un'azione di sensibilizzazione sia nei confronti delle emittenti radio-televisive locali, sia nei confronti dei soggetti politici in termini di disponibilità e partecipazione ai messaggi autogestiti gratuiti (MAG), non sussistendo un obbligo normativo per la messa a disposizione di spazi radiofonici e televisivi a favore dei soggetti politici.

1.3. Impianti fissi radioelettrici per le comunicazioni elettroniche

Ai sensi dell'art. 10, l.r. 19/2004 "Nuova disciplina regionale sulla protezione dalle esposizioni a campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici" e della legge istitutiva - l.r. 1/2001 e s.m.i. -, il Corecom Piemonte 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 elettromagnetiche, non vengano superati.

Inoltre, collabora all'aggiornamento del catasto regionale degli impianti fissi radioelettrici all'interno del Sistema informativo regionale ambientale, in armonia con le previsioni normative nazionali e regionali di settore ed accede a questo sistema per estrarre i dati e le informazioni necessarie per procedere ad individuare i siti da sottoporre a controllo.

Nel 2014, al fine di selezionare i siti presenti sul territorio da sottoporre a verifica per il rispetto dei limiti di esposizione ai campi elettromagnetici generati da sistemi di comunicazione, si farà riferimento a quelli c.d. "sensibili", cioè frequentati da soggetti ritenuti più vulnerabili, quali ad esempio i bambini nelle scuole per l'infanzia ed ai siti nei quali è maggiore la probabilità che i campi elettromagnetici siano relativamente più elevati, quali quelli in prossimità di particolari concentrazioni di impianti radioelettrici. Per la selezione degli impianti, oltre ad utilizzare il Catasto regionale, si ricorrerà ai seguenti flussi informativi:

- eventuali necessità emergenti da documenti amministrativi e/o relazioni inviate per legge al Corecom;
- segnalazioni effettuate direttamente al Corecom;





- allarme lanciato da comitati di cittadini e/o dai media, per il disagio della popolazione che vive in prossimità di impianti radioelettrici che irradiano campi elettromagnetici ritenuti nocivi per la salute umana.

Per attuare tale vigilanza il Corecom, secondo il disposto dell'art. 10 della l.r. *de qua*, in collaborazione con i Comuni nei cui territori 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.

Continuerà la partecipazione del Corecom all'"Audizione tecnica regionale", prevista dagli artt. 3 e 4, della l.r. 19/2004, per la pianificazione delle azioni volte a risanare gli impianti che emettono campi elettromagnetici oltre i limiti stabiliti.

1.4. Accesso radiotelevisivo

L'art. 14, comma 1 lett. b) punto 2, della l.r. 1/2001, prevede che il Corecom si attivi per consentire l'accesso alle trasmissioni televisive dell'emittenza pubblica locale (RAI 3 regionale) ai soggetti collettivi per attività di comunicazione, in attuazione della legge 103/75. Specificamente, l'art. 6, della legge 103/75, prevede che possano beneficiare di questo servizio i partiti e i gruppi rappresentati in Parlamento e in Assemblee elettive locali, le organizzazioni associative delle autonomie locali, i sindacati, le confessioni religiose, i movimenti politici, gli enti e le associazioni politiche e culturali, le associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, i gruppi etnici e linguistici e gli altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta.

Si tratta, pertanto, di garantire un servizio volto ad ampliare la partecipazione dei cittadini concorrendo allo sviluppo sociale e culturale, in conformità ai principi sanciti dalla Costituzione.

Il compito del Corecom è quello di istruire ed esaminare le richieste provenienti dai soggetti indicati, predisporre 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 .

Alla luce di tale disposto normativo, il Corecom per il 2014 provvederà a predisporre il Regolamento per disciplinare la procedura e a pubblicare un apposito bando che garantisca tale accesso.





1.5. La qualità tecnica del segnale RAI regionale

Il Comitato sin dal suo insediamento (2011) ha avviato incontri e approfondimenti con i rappresentanti delle Istituzioni piemontesi (Province, Comuni, Comunità Montane) e i tecnici del servizio pubblico per affrontare l'annoso problema della mancata ricezione del segnale RAI in diverse aree territoriali della regione. Si tratta di una questione che oggi riguarda una fascia di popolazione che va dai 500 ai 600 mila abitanti. Sono in particolare penalizzati gli utenti della provincia di Novara, del VCO, del vercellese e di una parte dell'alessandrino, nonché gli abitanti delle vallate che ricadono nel territorio provinciale torinese.

L'attività posta in essere dal Corecom ha portato alla mappatura del territorio regionale con l'evidenziazione della localizzazione degli impianti RAI e l'individuazione delle aree che presentano criticità nella ricezione del segnale. E' stato coinvolto il responsabile dello sviluppo strategico di RAI Way con l'intento di avviare misure idonee a dirimere l'annoso problema.

Nel secondo semestre del 2013 è stata riavviata un'indagine sulla effettiva copertura del segnale Rai, il cui lavoro terminerà nei prossimi mesi. I risultati saranno al centro di un incontro pubblico che il Corecom si prefigge di organizzare.

Il Corecom continuerà ad essere punto di riferimento per tale problema sociale anche nel 2014, continuando a monitorare la qualità del segnale RAI, recependo le istanze che provengono dalle Amministrazioni e dai cittadini e promuovendo incontri istituzionali e tavoli tecnici per la soluzione del problema. In particolare, si rivolgerà ad un organismo di ricerca per la verifica delle situazioni di criticità presenti sul territorio ed emerse dal lavoro di indagine svolto con gli Enti locali coinvolti.

1.6. Il sistema dell'informazione regionale

Ai sensi dell'art. 14, comma 1 lett. b) punto 3, della l.r. 1/2001, il Corecom tiene l'Elenco delle radio, delle TV locali e delle testate giornalistiche locali. Si tratta di uno strumento utile per la conoscenza dei media locali presenti sul territorio piemontese. L'Elenco comprende oltre alle emittenti radiotelevisive locali che hanno la sede legale e/o operativa principale nel territorio piemontese, anche la realtà delle testate giornalistiche locali. A tale agile strumento, a partire dal 1° ottobre 2012 si è affiancato il Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.), la cui gestione è stata conferita al Corecom dall'Agcom con la firma della Convenzione in data 17 settembre 2012. Entrambi gli strumenti, saranno costantemente aggiornati e consultabili on-line sulla pagina web del Corecom www.cr.piemonte.it/corecom.

Nel 2014 si procederà ad implementare la pagina web del Corecom, in particolare la sezione comunicazione e, nello specifico, la voce multimedia, con la messa in rete dei filmati istituzionali relativi agli eventi organizzati dal Corecom, trasmessi in *streaming* mediante il sito istituzionale del Consiglio, il canale *youcrpiemonte* e la *socialtv crpiemonte.tv*. Sarà aggiunta la sezione *accesso*





televisivo; saranno aggiornati e semplificati i contenuti delle pagine più consultate: conciliazioni e definizione delle controversie, pubblicando le decisioni assunte in fase di secondo grado, R.O.C., ed, infine, divulgando le ricerche e le pubblicazioni curate dal Comitato.

Per la stampa delle pubblicazioni il Corecom si avvarrà del centro stampa del Consiglio. Attualmente si prevede di stampare e diffondere, sia in formato cartaceo, sia in quello elettronico:

- l'elenco dell'emittenti radiotelevisive piemontesi;
- lo studio relativo al progetto sull'impatto della telefonia cellulare e sulle modalità di utilizzo del telefonino, predisposto dall'ARPA Piemonte;
- l'indagine sulla copertura del segnale RAI sul territorio regionale;
- il rapporto ed analisi dei dati del monitoraggio relativo al rispetto della normativa in materia di *par condicio* nel periodo elettorale sulla tgr e l'emittenza televisiva locale;
- gli atti del Convegno "Educare al tempo dei social network. Facebook: genitori alla riscossa. Vademecum per non smarrire i propri figli *on line*";
- il pieghevole informativo in materia di tutela dei minori in ambito radiotelevisivo;
- il pieghevole informativo sul servizio gratuito di risoluzione delle controversie tra cittadini e operatori di comunicazioni elettroniche;
- un pieghevole di presentazione delle principali attività del Corecom.

1.7. Convegni, Seminari, conferenze stampa

Come da prassi, il primo appuntamento di rilevanza esterna del Corecom sarà la conferenza stampa del mese di gennaio nel corso della quale verrà rendicontata l'attività svolta ed evidenziati i risultati raggiunti nell'anno 2013 e gli obiettivi che si intendono perseguire nel 2014.

Prima di entrare in periodo di *par condicio* per gli impegni di competenza che dovranno espletare i Corecom, si provvederà a programmare ed organizzare l'iniziativa (Conferenza stampa/Convegno) per divulgare i dati del progetto sull'impatto della telefonia cellulare e sulle modalità di utilizzo del telefonino, predisposto su conferimento d'incarico all'ARPA Piemonte.

Saranno pianificati incontri sul sistema delle comunicazioni locali: crisi economica che attanaglia il mercato televisivo locale, confronto e proposte sulla revisione del D.M. 292/2004 per l'erogazione dei contributi statali alle TV locali, etc.

Infine, si prevede di organizzare altre iniziative concernenti il tema; media e minori; il contenzioso telefonico e il sistema delle comunicazioni in generale (crisi economica che attanaglia il mercato televisivo locale, confronto e proposte sulla revisione del D.M. 292/2004 per l'erogazione dei contributi statali alle TV locali, offerta televisiva, etc.); trasmissione di segnali televisivi in LTE e problematiche che ne discendono in seguito allo spostamento delle frequenze. L'organizzazione degli eventi descritti sarà effettuata tenuto conto dei vincoli di bilancio e dei limiti introdotti nell'ordinamento dalle leggi nazionali e regionali.





1.8. Collaborazioni con altre Istituzioni e organismi

Nel corso del 2014 il Corecom intende avviare forme di collaborazioni con gli altri organismi istituzionali della Regione, in particolare con il Difensore civico regionale, tese ad affrontare in sinergia le problematiche, nel settore delle comunicazioni, e provenienti dagli Enti e dalle varie associazioni presenti sul territorio. Allo stesso modo si intende instaurare un fattivo rapporto con l'Università (Dipartimento di Scienze della comunicazione, di Giurisprudenza, di Scienze della formazione) e il Politecnico di Torino, per acquisire conoscenze sulle tematiche di competenza e per attivare esperienze formative, scientifiche e giuridiche, finalizzate all'analisi e allo studio del sistema delle comunicazioni elettroniche.

1.9. La 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 la quale attesta che il sistema di gestione della qualità, applicato per lo svolgimento e l'erogazione dei propri servizi, è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008. Nel luglio u.s., per l'ottavo anno consecutivo, il Corecom, dopo una attenta e approfondita verifica da parte dell'Ente certificatore, ha mantenuto la certificazione.

Nel 2014 il Corecom agirà per mantenere ed incrementare gli standard qualitativi dei servizi, anche con l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini e dare risposte in tempi certi.





Seconda parte Funzioni delegate

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

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

Il 2014 rappresenterà il decimo anno trascorso da quando il Corecom Piemonte, a seguito della firma della convenzione con l'Agcom nel 2004, ha ricevuto dall'Autorità il primo pacchetto di deleghe. Mentre, il 1° ottobre del c.a. segna la maturazione del primo anno di sperimentazione delle c.d. seconde deleghe e il passaggio alla fase ordinaria.

Il bilancio può considerarsi più che positivo se si tiene conto del ruolo assunto dal Corecom nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Il Comitato rappresenta, infatti, oggi un organismo fondamentale per il territorio regionale: per la capacità, la professionalità, la celerità e i risultati positivi ottenuti nel risolvere le controversie tra cittadini e operatori telefonici; per le emittenti televisive locali e per il servizio pubblico locale; per le associazioni *non profit* e i singoli cittadini, che si battono per la tutela della dignità e dei diritti delle persone, della famiglia e dei minori, nel campo dei media; per la tutela del pluralismo informativo; per la vigilanza esercitata, finalizzata a garantire il rispetto delle regole in materia di trasmissione di pubblicità e di altri programmi vietati; per le imprese che agiscono nel settore delle comunicazioni e che hanno l'obbligo di iscriversi al R.O.C.; per l'impegno profuso nel trovare soluzioni per i problemi sociali quali, la copertura del segnale RAI, il rispetto dei limiti normativi previsti, per la tutela della salute e la salvaguardia della popolazione esposta ad emissioni elettromagnetiche; e così via.





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

L'Agcom ha conferito al Corecom Piemonte a partire dal 2004, la funzione di vigilanza per il rispetto delle norme in materia di tutela dei minori nel settore televisivo locale. Il Corecom, di concerto con l'Agcom vigila, inoltre, per la tutela dei diritti della persona. Si tratta di una delega che assume maggiore importanza per il Comitato, in quanto il 23 luglio del c.a., il viceministro allo Sviluppo economico ha nominato il Presidente del Corecom Piemonte componente del Comitato Media e Minori, in qualità di rappresentante dei Corecom d'Italia.

La vigilanza in materia di tutela dei minori e dei diritti della persona si applicano a tutto l'orario di programmazione quotidiana delle emittenti radiotelevisive (h24). Nel caso dei minori, ad una tutela "generale" applicabile a tutte le fasce orarie di programmazione, si affiancano due ulteriori livelli di controllo e protezione per fasce orarie:

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

L'esercizio della delega tutela dei minori e la collaborazione per il rispetto dei diritti della persona coinvolgono il Corecom, sia mediante lo svolgimento dell'attività di monitoraggio (vigilanza attiva), sia attraverso l'eventuale presentazione di istanze per presunte violazioni della normativa di riferimento, che possono essere presentate da utenti, associazioni di settore, comitati di famiglie, associazioni di genitori, etc.

A partire dal 1° ottobre 2012 l'esercizio di tale compito rientra, per quanto concerne la vigilanza attiva, nella funzione di monitoraggio dell'emittenza locale, sulla scorta della delega acquisita con la Convenzione del 17 settembre 2012. Per cui, nel programmare annualmente la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni, il Corecom dedicherà particolare attenzione affinché vengano tutelati i minori nella fruizione dell'offerta televisiva e online, pur essendo consapevoli che in quest'ultimo ambito è necessario apportare modifiche normative alla legislazione vigente che consentano ai Comitati di essere competenti in materia.

Negli anni trascorsi il Corecom Piemonte ha svolto con attenzione il ruolo di vigilanza sulle tv locali facendo rispettare le disposizioni contenute nella delibera 23/07/CPS, in riferimento al divieto di trasmettere programmi che presentano scene pornografiche. A tutto questo si affianca l'esperienza maturata all'interno dei progetti sperimentali varati, in particolare "La buona TV in Piemonte" teso a favorire il miglioramento della qualità della produzione televisiva. Grazie a detti progetti educativi, il panorama dell'emittenza televisiva piemontese, su tale fronte, è migliorato notevolmente, al punto che le segnalazioni ricevute si sono ridotte in modo drastico e negli ultimi anni le TV locali non hanno subito alcuna sanzione pecuniaria per violazione della normativa in materia di tutela dei minori.





Sul fronte propositivo, nel 2014 proseguirà l'impegno finalizzato a sensibilizzare i docenti, i minori e le loro famiglie per far conoscere il corretto utilizzo dei programmi televisivi. La legge 59/97 "Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa" e il D.P.R. 275/99 "Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche, ai sensi dell'art. 21 della legge 15 marzo 1997, n. 59", consentono all'autonomia delle scuole di costituirsi in reti e di interagire con le autonomie locali, enti pubblici ed associazioni. Alla luce di tale previsione normativa in data 24/5/2013 il Corecom Piemonte ha sottoscritto il Protocollo d'Intesa *La scuola dei linguaggi: realizzare e sperimentare un curriculum digitale-espressivo per la scuola italiana*, che prevede la valorizzazione dell'utilizzo di linguaggi espressivi e digitali nei diversi ordini e gradi di scuola su base regionale del piano nazionale di formazione, in collaborazione con il progetto Teleintendo. Al Protocollo hanno aderito 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. Il Corecom parteciperà al Tavolo Interistituzionale *Tuttinrete* per concorrere a fare prevenzione e gestione di informazione a tutela del minore, secondo i principi della Carta dei valori che il Tavolo si è dato.

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

L'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale e 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 sono due deleghe per le quali, negli anni trascorsi, non sono state presentate segnalazioni.

Il diritto di rettifica (legge 223/90) è uno strumento a disposizione dei cittadini che ritengono di essere stati lesi da parte di un'emittente radiotelevisiva locale, da notizie, affermazioni o dichiarazioni mandate in onda e che non corrispondono a verità. In tal caso il cittadino può rivolgersi al Corecom che, valutata fondata la richiesta, ordina all'emittente di provvedere alla rettifica dell'affermazione non veritiera.

Nel 2014 il Corecom agirà, a seguito di eventuali denunce che perverranno, svolgendo la funzione istruttoria.





La funzione di vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa diffusi in ambito locale (emittenti radiotelevisive locali, quotidiani e periodici locali), la cui disciplina è contenuta nel Regolamento adottato dall'Autorità con la delibera n. 256/10/CSP e nelle Linee guida attuative, si sviluppa attraverso l'attività di monitoraggio d'ufficio e sulla base delle segnalazioni da parte di utenti, associazioni e organizzazioni che assumono di aver riscontrato una violazione della normativa.

Per il 2014 il Comitato provvederà ad esercitare tale delega mediante il monitoraggio su un campione di quotidiani e periodici locali, utilizzando la rassegna stampa giornaliera del Consiglio regionale.



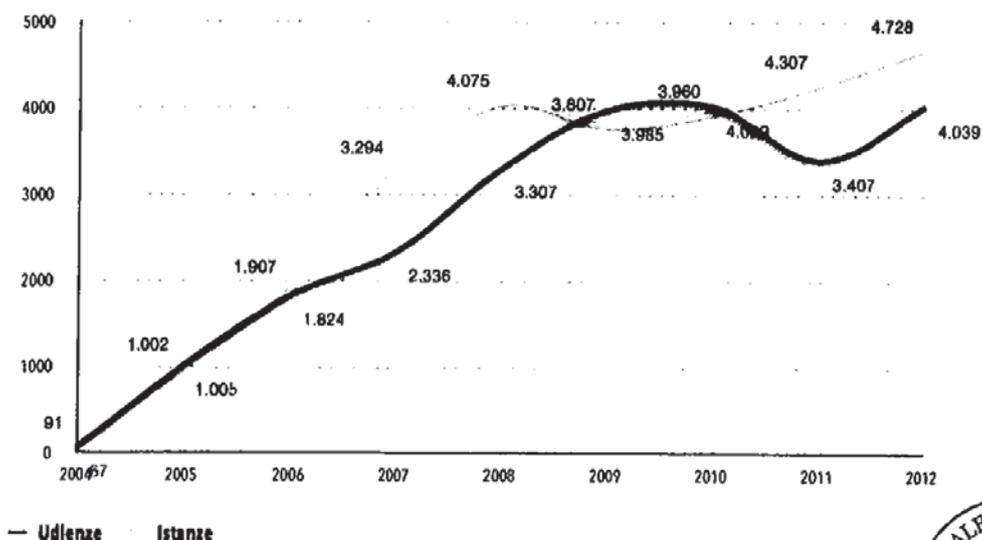
2.3. Tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale

Il tentativo di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale rappresenta uno strumento di risoluzione alternativo ai contenziosi (ADR – *Alternative Dispute Resolution*), cioè un meccanismo di tutela dei diritti del cittadino alternativo al ricorso al giudice civile. Come ha affermato nella sua Relazione di apertura dell'Anno Giudiziario 2013 il Presidente della Corte di Appello di Torino, dott. Mario Barbuto, nella quale è stata inserita l'appendice riguardante l'attività svolta dal Corecom Piemonte nel 2012 (capitolo 6, Mediazione-conciliazione), la conciliazione è *una attività di grande valore sociale perché consente ad utenti che non farebbero mai una causa civile per un recupero di somme modeste di ottenere una rapida giustizia in sede «alternativa» rispetto alle aule dei giudici (togati o onorari che siano).*

Ciò premesso, il 2014 rappresenta il decimo anno di gestione dell'attività relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Secondo i dati che emergono dalla *Relazione annuale 2013 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro* dell'Autorità, nel 2012 i Corecom hanno ricevuto 68.273 a fronte delle 55.646 istanze di conciliazione del 2011, e 8.675 istanze di provvedimenti temporanei rispetto alle 7.782 dell'anno precedente. Il valore economico relativo ai procedimenti di conciliazione conclusi nell'anno 2012 presso i Corecom è stato di quasi 20 milioni di euro.

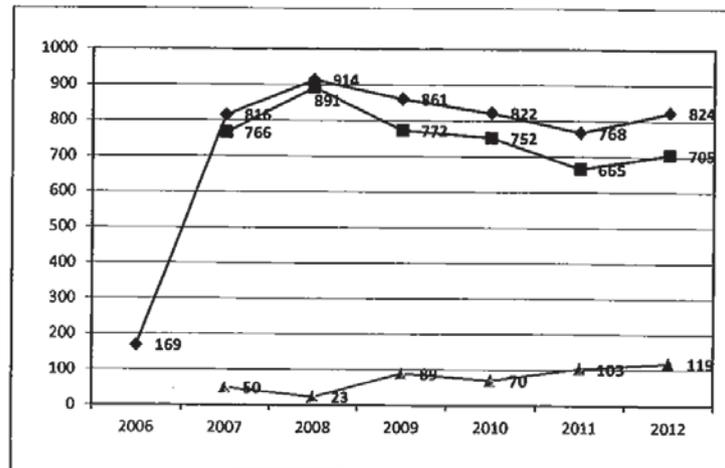
Per quanto riguarda il Corecom Piemonte, gli anni trascorsi (2004-2012) hanno registrato un costante incremento delle domande annuali, che sommate raggiungono la quota di 27.171. Il grafico che segue rappresenta tale andamento.





Nel 2012, su 3819 udienze svolte presso il Corecom Piemonte, l'84,75 % (3237) sono state concluse con esito positivo, mentre 15,25 % (582) con esito negativo. L'elevata percentuale di contenziosi risolti ha consentito agli utenti di ottenere, in termini di erogazioni/corresponsioni attraverso assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card e di risparmi conseguenti a storno di fatture, una somma complessiva di € 2.040.000.

Oltre alle istanze finalizzate a risolvere il contenzioso in udienza, al Corecom vengono presentate le istanze di intervento diretto a far riattivare il servizio sospeso o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa. Il totale delle domande prevenute da quando viene gestita la delega (2006-2012) è di 5.174.



Legenda

- Domande presentate
- Riattivazioni entro i 10 giorni
- Provvedimenti Temporanei

Gli obiettivi che si intendono perseguire nel il 2014 sono:

- mantenere alta la percentuale di accordi positivi raggiunti nel trascorso anno;
- migliorare la qualità del servizio offerto ai fruitori (utenti, aziende, studi legali, associazioni di consumatori, operatori telefonici);
- implementare la dotazione degli strumenti tecnologici a disposizione per garantire la massima accessibilità alle informazioni e la piena fruibilità dei servizi offerti ai cittadini, alle associazioni di consumatori e agli operatori telefonici;
- diffondere la conoscenza dell'istituto conciliativo sfruttando tutti i canali ritenuti efficaci (convegni, seminari, conferenze stampa, tavole rotonde, interviste, pieghevoli, incontri di





formazione per il personale degli Uffici URP della Giunta Regionale, *news-letter*, pagina web del Corecom, *spot*, *youcrpiemonte* e *crpiemonte.tv*).

In riferimento alle misure che saranno poste in essere, il Corecom continuerà nel prossimo anno a pianificare incontri con gli operatori telefonici e le associazioni di consumatori, per risolvere le criticità e i vari problemi attinenti all'attività di conciliazione, con il precipuo scopo di migliorare ancor di più lo spirito conciliativo che sino ad oggi ha consentito di ottenere importanti traguardi, compresa l'alta percentuale di accordi raggiunti.

Proseguirà la somministrazione della *customer satisfaction* per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità del servizio offerto. Anzi, con l'entrata in vigore del D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", sarà sottoposto agli utenti più volte, nell'arco dell'anno, il questionario teso a conoscere il livello di soddisfazione, i cui risultati saranno pubblicati sul sito del Consiglio regionale del Piemonte, sezione "Amministrazione trasparente". Con il completamento del lavoro di aggiornamento si provvederà a diffondere la Carta dei servizi del Consiglio regionale nella quale è inserita anche la parte dedicata ai servizi offerti dal Corecom. Nel 2012 il CSI-Piemonte (Consorzio per il Sistema Informativo), puntando su tecnologie e nuove piattaforme informatiche ha sviluppato un apposito programma per il Corecom finalizzato a consentire la gestione dei processi – quello di conciliazione e quello della procedura d'urgenza -, con più efficienza ed efficacia. L'intero iter amm.vo è stato codificato su strumenti dedicati alla gestione dei processi (*BPM – Business Process Management*) in modo da consentire il pieno governo delle istanze pendenti ed in corso di lavorazione, nonché la gestione delle udienze con maggiore celerità. Gli interventi realizzati sono in linea con i principi di dematerializzazione, di informatizzazione dei processi e di archiviazione informatica degli atti, secondo quanto previsto dal C.A.D. (Codice di amm.ne digitale), approvato con il D.Lgs. 82/2005. Pertanto, oggi, il Corecom per gestire l'attività di conciliazione in tutte le sue articolazioni utilizza il programma denominato "Sicr – Gestione conciliazioni del Corecom". Con l'applicazione di tale programma si è beneficiato di miglioramenti rilevanti che possono essere così sintetizzati: razionalizzazione dei processi di gestione delle istanze di conciliazione e di quelle attinenti alla procedura d'urgenza; ottimizzazione della gestione degli invii automatici delle comunicazioni tramite fax server, posta elettronica ed archiviazione informatica degli atti, comprese le ricevute, risparmiando tempo-lavoro del personale; calcolo automatico dei giorni liberi per le udienze da pianificare con ciascun gestore e gestione informatica del calendario udienze; protocollazione automatica delle istanze in entrata e dei documenti in uscita; produzione automatica delle lettere di convocazione delle udienze, del differimento e di rinvio di udienze, dei verbali di udienza, dei provvedimenti temporanei; disponibilità del *data base* storico per utilizzo a fini statistici. Tali interventi hanno portato ad un miglioramento del servizio, sia verso l'esterno (cittadini, studi legali, Associazioni di consumatori





aziende telefoniche), sia sul fronte interno, per i funzionari addetti a svolgere i compiti rientranti in tale attività.

Il 2014 si prevede di completare il progetto informatico, con lo sviluppo di altre funzionalità quali.

- la realizzazione delle funzioni a supporto del decentramento e delle udienze da espletare in videoconferenza, mediante il collegamento con le sedi degli Uffici URP della Giunta regionale dislocati in ciascun capoluogo di provincia, presso i quali dovranno recarsi gli utenti;
- la realizzazione del processo di gestione della fase definitiva delle controversie;
- la compilazione *on-line* dei formulari UG e GU5, da parte dei ricorrenti e l'invio per posta elettronica certificata, pervia autenticazione sulla pagina web del Corecom, oppure sul sito www.torinofacile.it o sul sito www.sistemapiemonte.it;
- l'accesso dei gestori telefonici alle informazioni di propria competenza, attraverso la creazione di uno spazio informatico condiviso, per l'inserimento in rete dei documenti oggetto della controversia.

Sarà rafforzato, infine, il rapporto di collaborazione che intercorre tra il Corecom, l'Ufficio URP del Consiglio regionale e gli Uffici URP della Giunta. Sarà esteso ampliato l'orario del *contact center* degli uffici, dedicato ai cittadini che telefonano per chiedere informazioni sullo stato della pratica e/o assistenza nella gestione di problemi nei rapporti con i gestori telefonici.

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

Con la stipula della Convenzione del 17/9/2012, a partire dal 1/10/2013 al Corecom è stato conferito l'esercizio della delega per la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti. Alla luce di tale investitura, per i conflitti che non si risolvono in sede di udienza di conciliazione, l'interessato ha la possibilità di presentare istanza di definizione allo stesso Corecom, che "decide" il contenzioso. Pertanto, il Comitato da semplice di controversia è venuto ad assumere un ruolo para-giudiziario con indubbi vantaggi in termini di costi e tempi per i ricorrenti.

Le regole che disciplinano l'utilizzo di tale istituto 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 si ricorre ai criteri sanciti dal regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011.

Nell'anno sperimentale trascorso (1/10/2012 – 30/9/2013) le istanze pervenute (GU14) sono 285, di cui ne sono state concluse 172 (inammissibili, transatte prima, in udienze e a seguito della stessa, definite con decisione). Mentre sono pervenuti 10 GU5 ed è stato necessario adottare 2 provvedimenti temporanei.





Per il 2014 si provvederà a realizzare l'informatizzazione del processo di gestione della fase definitiva delle controversie.

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

Il Registro degli operatori di comunicazione (R.O.C.) 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.:

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

In seguito al conferimento della delega dall'Agcom, il Corecom ha il compito di tenere aggiornato la sezione regionale del Registro. Spetta, pertanto, all'ufficio provvedere alla cancellazione dei soggetti che non hanno i requisiti, alle nuove iscrizioni, al controllo delle comunicazioni annuali, al rilascio di certificati. I legali rappresentanti o titolari degli operatori iscritti (o che intendono presentare domanda di iscrizione) devono dotarsi della Carta Nazionale dei Servizi (CNS) per l'accesso al portale *impresainungiorno.gov.it*.

Nell'anno 2013, si è provveduto a gestire il sistema del Registro secondo le nuove modalità stabilite dalla delibera n. 393/12/CONS, la quale prevede che le comunicazioni da effettuare al R.O.C., da parte degli operatori iscritti o iscrivendi, devono essere effettuate attraverso i servizi telematici indicati all'indirizzo *www.impresainungiorno.gov.it*. Inoltre, si è provveduto a fornire assistenza agli operatori nella fase di compilazione delle richieste di iscrizione, di variazione e di cancellazione, nonché di comunicazione annuale. Tutto il lavoro svolto ha consentito di provvedere all'aggiornamento delle posizioni presenti, passando dai 1071 iscritti, dato ereditato dall'Autorità, agli attuali 1489, di cui 734 attivi e 761 cessati.





Nel 2014 proseguirà il lavoro impostato nell'anno di sperimentazione, prevedendo un supporto telefonico e di posta elettronica di consulenza per le imprese iscritte e per quelle che intendono iscriversi.

2.6. 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

Nell'anno in corso la vigilanza sul rispetto degli obblighi di programmazione e delle disposizioni in materia di esercizio dell'attività radiotelevisiva locale, mediante il monitoraggio delle trasmissioni dell'emittenza locale, è in corso ed essa viene esercitata su sette emittenti televisive scelti a campione.

Il monitoraggio viene svolto su cinque aree:

1. obblighi di programmazione (vigilanza sulla presenza del logo, registri dei programmi, conservazione delle trasmissioni, diffusione dello stesso programma su tutto il bacino di riferimento);
2. pubblicità (vigilanza della trasmissione di messaggi pubblicitari quali telepromozioni di servizi di astrologia, cartomanzia, telepromozioni di servizi di astrologia, cartomanzia, lotterie, affollamento pubblicitario nei programmi);
3. 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);
4. 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);
5. 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).

Dopo il primo anno di esperienza, il 2014 vedrà il Corecom impegnato nuovamente a selezionare il campione di emittenti da sottoporre a monitoraggio h24, secondo le Linee guida approvate dall'Autorità con la delibera 632/07/CONS.

Naturalmente, la procedura di contestazione può essere avviata anche mediante segnalazioni che eventualmente perverranno da terzi.





Appendice

Organizzazione e gestione delle risorse umane

Con il conferimento dell'esercizio delle deleghe c.d. di seconda fase il Corecom Piemonte è divenuto una vera e propria authority regionale; un risultato tenacemente perseguito dal Comitato in carica sin dal suo insediamento che non deve far dimenticare le molteplici difficoltà affrontate quotidianamente dalla struttura amministrativa - da tempo sotto organico - per poter continuare a garantire l'erogazione dei servizi con la qualità finora assicurata.

Al momento, il personale assegnato al Corecom Piemonte, oltre che dal Dirigente Responsabile, è composto dalle seguenti unità:

- n. 10 funzionari di categoria D, di cui una unità in distacco dalla Giunta regionale con rinnovo semestrale;
- n. 3 funzionari di categoria C, di cui una unità part-time;
- n. 2 funzionari di categoria B.

Tenuto conto che prima delle deleghe c.d. di seconda fase erano presenti presso il Corecom due unità di categoria C in più rispetto alla situazione attuale e che, per lo svolgimento delle attività oggetto dell'esercizio delle deleghe, il personale del Settore Corecom doveva essere incrementato con l'assegnazione di 5 unità, secondo la previsione di cui alla delibera dell'UdP n. 53/2012 – Prot. C.R. N/15727 – Cl. 01.11.12 del 18/4/2012, attualmente il Settore si trova sotto organico di tre unità di categoria C addette alle mansioni di competenza.

Si tiene, pertanto, a sottolineare la necessità di integrare il fabbisogno organico del Corecom al fine di poter adempiere con efficienza ed efficacia all'espletamento delle funzioni ad esso attribuite, ponendola come obiettivo da perseguire nel più breve tempo possibile.





Fabbisogno finanziario per il 2014.

Si riporta di seguito il fabbisogno finanziario da stanziare sui capitoli di competenza del Corecom, nel bilancio di previsione del Consiglio regionale per l'anno 2014.

Cap. 11070	Corecom - indennità di funzione, (€ 73.124,16), trattamento di missione dei componenti del Comitato. Spese per l'attuazione del Programma di attività (l.r. 1/2001 e s.m.i.)	€ 270.000,00
Cap. 13070	Spese per l'esercizio delle deleghe dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (legge 249/97 - delibere Autorità nn. 52-53/99)	€ 183.753,28
Cap. 13071	Art. 1 - Spese varie in economia per il Corecom	€ 10.000,00
Cap. 13071	Art. 2 - Spese per la certificazione di qualità (delibera UdP n. 51 del 18/4/2012)	€ 5.000,00
Cap. 16070	Spese per studi, ricerche e consulenze per l'esercizio delle deleghe	
Cap. 17070	Trasferimenti alle emittenti radiofoniche e televisive (art. 4, comma 5, legge 28/2000 e s.m.i.)	
Totale risorse		€ 468.753,28





Composizione del Corecom

Presidente
Bruno Geraci

Vice Presidente
Tiziana Maglione

Commissario
Ezio Ercole

Direzione Comunicazione Istituzionale dell'Assemblea Regionale
Direttore – Domenico Tomatis

Settore Corecom
Dirigente Responsabile – Nicola Princi

Funzionari

Marlangela Zanotti, Laura Astolfi, Flavia Borsano, Pasquale Centin, Marco Cotto, Barbara D'Ambrosio, Regina Fano, Marla Grazia Ferro, Marisa Ferro, Claudio Giannone, Marita Gugliermetti, Barbara Lacchia, Grazia Mazzuoli, Alda Mignosi, Margherita Occhetti, Elisabetta Panel

Settore del Consiglio Regionale del Piemonte Certificato

