

## RELAZIONE ATTIVITA' 2013

ex art. 11 l.r. n. 10 aprile 2001, n. 11

Con deliberazione n. 67 del 30 ottobre 2013 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ha approvato il programma di attività del Corecom per l'anno 2013 che viene quindi richiamato al fine di dar conto della gestione della dotazione finanziaria a disposizione del Comitato sia per la parte riconducibile alle funzioni proprie sia per la parte relativa alle funzioni delegate, così come previsto dall'art. 11 della l.r.11/2001 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)".

La richiamata legge regionale ha istituito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, ai sensi dell'art. 1, comma 13, della Legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo".

Il Comitato in carica sino al 26 novembre 2013, nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 321 del 25 novembre 2008 per la durata di cinque anni, era così composto:

Paolo Francia, Presidente

Giancarlo Serafini, Vice Presidente

Franco Del Campo, componente

Maria Lisa Garzitto, componente

Paolo Panontin, componente (dimessosi in data 6 maggio 2013) avendo assunto la carica di Assessore regionale).

In data 27 novembre 2013 si è insediato il nuovo Comitato nella composizione che segue:

Giovanni Marzini, Presidente

Alessandro Tesini, Vice Presidente

Paolo Santin, componente.

In corrispondenza all'insediamento nel nuovo Comitato, la sede dello stesso è stata ubicata in Piazza Oberdan, n. 5, Trieste unitamente a quella della struttura di supporto.

Nello stesso periodo è stato avviato un processo di riorganizzazione della Segreteria Generale del Consiglio regionale che si concluderà, tra l'altro, con l'inclusione del Servizio di supporto al Co.Re.Com. nell'ambito della Segreteria Generale stessa con la nuova denominazione, a decorrere dal 1° gennaio 2014, di Servizio organi di garanzia.

## GESTIONE DELLA DOTAZIONE FINANZIARIA

### FUNZIONI PROPRIE

Nel corso del 2013 il Co.Re.Com. ha potuto disporre, sul capitolo 15, articolo 1 del Bilancio del Consiglio regionale "Spese per il funzionamento e l'attività del Co.Re.Com. – funzioni proprie" di **€ 247.500,00**.

### SCHEMA CONSUNTIVO SPESE ANNO 2013

"Spese per il funzionamento e l'attività del Co.Re.Com. – funzioni proprie"

<b>SPESE DI FUNZIONAMENTO CORECOM FVG</b>	<b>stanziamento</b>	<b>speso</b>
Indennità componenti Co.Re.Com e imposte	122.000,00	104.612,11
Missioni (rimborso spese missione)	13.000,00	11.539,02
Spese abbonamento/traffico telefonico componenti Co.Re.Com – saldo 2012	5.000,00	2.715,59
Attrezzature e programmi specifici	35.000,00	28.954,00
Spese telefoniche numero verde	500,00	48,00
Spese per stampa buste e cartelline intestate, biglietti da visita	2.000,00	//
Abbonamenti a quotidiani e riviste, acquisto libri	2.000,00	1.064,66
<b>Totale</b>	<b>179.500,00</b>	<b>148.933,38</b>
<b>SPESE PER ATTIVITA' DI STUDIO E RICERCA</b>		
Incarico di studio/ricerca relativo all'analisi ed al controllo sui bilanci delle emittenti televisive in relazione ai contributi da concedere previsti da norme nazionale e locali Bando 2012 (I e II tranche)	15.000,00	14.849,12
Incarico di studio/ricerca sulle tematiche affrontate dal servizio pubblico con riferimento alle tornate elettorali	5.000,00	4.882,50
Incarico di studio/ricerca relativo all'analisi ed al controllo sui bilanci delle emittenti televisive in relazione ai contributi da concedere previsti da norme nazionale e locali Bando 2013 (I tranche)	10.000,00	9.896,64
<b>Totale</b>	<b>30.000,00</b>	<b>29.628,26</b>
<b>SPESE PER CONVEGNI E RELAZIONI PUBBLICHE</b>		
Organizzazione convegni, seminari e tavole rotonde di presentazione dei risultati attinenti le ricerche realizzate nel 2013	8.000,00	//
Iniziative di formazione e aggiornamento:		
Formazione sull'analisi delle implicazioni della web reputation	15.000,00	//
Formazione sulla par condicio elettorale	2.000,00	162,75
Comunicazione istituzionale	13.000,00	//
<b>Totale</b>	<b>38.000,00</b>	<b>162,75</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>247.500,00</b>	<b>178.724,39</b>

Si ritiene opportuno specificare la natura delle spese sostenute.

Per le indennità dei componenti del Comitato sono stati liquidati € 104.612,11 a cui si aggiungono € 11.539,02 per i rimborsi spese relative alle missioni degli stessi nonché € 2.715,59 per le spese relative al saldo dell'anno 2012 del noleggio dei dispositivi di telefonia mobile e al relativo traffico telefonico.

Per le spese telefoniche del numero verde sono stati spesi € 48,00, per l'abbonamento a quotidiani, riviste e per l'acquisizione di libri € 1.064,66.

Nel corso dell'anno 2013 si è investito sull'ammodernamento del Laboratorio di Monitoraggio acquisendo l'impianto di registrazione integrato, compatibile con il software AMTv installato e funzionante sui PC già dedicati, per un costo complessivo di € 21.780,00. E' stato inoltre stipulato un contratto di assistenza tecnica sul software durante il periodo di par-condicio elettorale per complessivi € 2.904,00, e un contratto di assistenza tecnica straordinaria al software (ricompilazione, reinstallazione e relativo collaudo) in funzione del trasferimento di sede del Corecom FVG per € 4.270,00. Il costo complessivo per l'acquisizione di attrezzature e programmi specifici ammonta quindi a € 28.954,00.

Le Spese di funzionamento ammontano pertanto complessivamente a € 148.933,38.

Sotto la voce "Attività di studio e ricerca" sono stati imputati complessivamente € 29.628,26, di cui € 4.882,50 per l'effettuazione di una ricerca sulle tematiche affrontate dal servizio pubblico con riferimento alle tornate elettorali interessate, € 14.849,12 per l'analisi ed il controllo sui bilanci delle emittenti televisive in relazione ai contributi da concedere previsti da norme nazionale e locali relativi al Bando 2012 (I e II tranches di controlli), ed € 9.896,64 per lo stesso genere di controlli ma relativamente solo alla I tranche del Bando 2013.

Sotto la voce "Convegni e relazioni pubbliche" sono stati imputati solamente € 162,75 per la traduzione nella lingua dei segni dello spot televisivo "Come si vota", realizzato in collaborazione con la "Sede periferica in Trieste per le produzioni televisive" e trasmesso dalle emittenti televisive locali e dalla Rai regionale in periodo di par condicio elettorale.

Del finanziamento regionale per le attività istituzionali sono stati utilizzati € 178.724,39 pari al 72,21% del finanziamento complessivo.

## **FUNZIONI DELEGATE**

Sul capitolo 15 articolo 2 del bilancio del Consiglio regionale "Spese per il funzionamento e l'attività del CORECOM FVG – funzioni delegate" (come disposto dalle Convenzioni sottoscritte dal Presidente dell'AgCom, dal Presidente della Regione e dal Presidente del CORECOM FVG in data 29/01/2004 e in data 10/07/2009) sono stati messi a disposizione complessivi **€ 107.156,47** derivati dall'avanzo 2012, dagli stanziamenti relativi al II semestre 2012 e al I semestre 2013.

Come disposto dall'Accordo quadro del 2008, poi ripreso dalla Convenzione con l'AGCOM del 2009, è prevista la maggiorazione del contributo pari a € 31.500,00 in caso di superamento della soglia di 1.500 pratiche di conciliazione l'anno.

Al Corecom FVG è stata riconosciuta la maggiorazione di contributo per l'anno 2012, la quale, non essendo stata materialmente liquidata nel corso dell'anno 2013, verrà erogata nel 2014.

La soglia delle 1.500 pratiche di conciliazione è stata superata anche nel 2013 e pertanto l'AGCOM potrebbe procedere con l'erogazione di tale bonus probabilmente già nel corso dell'anno 2014.

### SCHEMA CONSUNTIVO SPESE ANNO 2013

“Spese per il funzionamento e l’attività del Co.Re.Com. – funzioni delegate”

	stanziamento	speso al 31/12/2013	da liquidare nel 2014
<b>Residuo bilancio 2012</b>	<b>31.230,73</b>		
<b>I semestre 2013</b>	<b>37.962,87</b>		
<b>II semestre 2012</b>	<b>37.962,87</b>		
<b>SPESE HARD WARE E SOFTWARE</b>			
Attrezzature e programmi specifici – assistenza tecnica – saldo 2012		3.448,50	
Attrezzature e programmi specifici – assistenza tecnica – saldo 2013		5.566,00	3.782,00
<b>Totale</b>		<b>9.014,50</b>	<b>3.782,00</b>
<b>MONITORAGGI E RICERCHE</b>			
Monitoraggi tv, radio, stampa, ricerche e collaborazioni – saldo 2012		23.595,00	
Monitoraggi tv, radio, stampa, ricerche e collaborazioni – saldo 2013			24.278,00
<b>Totale</b>		<b>23.595,00</b>	<b>24.278,00</b>
<b>CONCILIAZIONI</b>			
Servizio Conciliazioni anno 2013 (fino ottobre)		24.568,02	
Servizio Conciliazioni anno 2013 (novembre/dicembre)			4.469,10
<b>Totale</b>		<b>24.568,02</b>	<b>4.469,10</b>
<b>SPESE BOLLI</b>			
Spese bolli		1,81	
<b>Totale</b>		<b>1,81</b>	
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>107.156,47</b>	<b>57.179,33</b>	<b>32.529,10</b>

Si ritiene opportuno specificare la natura delle spese sostenute.

Del finanziamento erogato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sono stati impegnati complessivi € 12.796,50 per il servizio di assistenza tecnica del software “Concilia Clic”, completo di tutte le applicazioni UG, GU5 e GU14 e necessario alla gestione del sistema di conciliazione on line.

Dell'importo impegnato, però, € 3.448,50 provengono dal saldo del servizio relativamente al 2012, ed altrettanti € 3.448,50, di competenza 2013, ma effettivamente liquidati nel 2014.

In osservanza della delega dell'AgCom Otranto luglio 2009 in materia di monitoraggio delle emittenti televisive locali è stato:

- liquidato il Servizio di monitoraggio relativo all'anno 2012 per € 23.595,00;
- esternalizzato il Servizio per l'effettuazione del monitoraggio 2013 delle emittenti televisive su tutte le 4 macroaree, conclusosi al 31/01/2014. A tale scopo sono stati impegnati € 24.278,00 che verranno stati effettivamente liquidati nel 2014.

Sono stati impegnati € 29.037,12 per il Servizio conciliazioni affidato in esterno, di cui liquidati € 23.595,00 relativi alle udienze di conciliazione concluse fino al mese di ottobre, mentre € 4.469,10, relativi alle udienze svolte nei mesi di novembre e dicembre, verranno liquidati nel corso del 2014.

La spesa effettivamente liquidata nel corso dell'anno 2013 risulta essere di € 57.179,33 pari allo 53,36% del finanziamento complessivo. I rimanenti € 49.977,14 rimangono pertanto a disposizione a Bilancio in aumento agli stanziamenti previsti per l'anno 2014.

In questo contesto va ricordato che il contributo statale, a seguito della Convenzione 2009, viene erogato per il 50% all'inizio dell'anno (ma concretamente mai prima del mese di aprile) e per il restante 50% solo dopo la presentazione della relazione annuale consuntiva, pertanto mai prima del mese di luglio dell'anno successivo, la qual cosa può comportare qualche problema di liquidità come pure di decretazione di impegni di spesa.

## LE RISORSE UMANE

Come noto, la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 ed il relativo Regolamento per il funzionamento del Co.Re.Com., approvato in ultimo con deliberazione n. 23 ottobre 2007, individuano e definiscono l'attività del Comitato e del relativo Servizio di supporto amministrativo.

La determinazione del contingente di personale spettante al Servizio di supporto all'attività del Co.Re.Com. è stata definita con la deliberazione n. 209 del 17 maggio 2006 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, competente, in forza dell'articolo 4 della l.r. n. 8/2000, a determinare il contingente del personale sulla base delle esigenze correlate all'evoluzione istituzionale e funzionale e della analisi qualitativa e quantitativa dell'attività svolta.

Il contingente di personale è stato dunque definito come segue:

<b>Categoria</b>	<b>Profilo professionale</b>	<b>Dotazione</b>
Dirigente		1
D	spec. amm. economico, indirizzo amministrativo	5
D	spec. amm. economico, indirizzo statistico	1
D	spec. turistico – culturale, indirizzo comunicatore pubblico	1
<b>Totale</b>		<b>8</b>

Da ultimo con deliberazione n. 56 del 4 luglio 2013 il Co.Re.Com. ha approvato una nuova pianta organica per la sua presentazione all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale.

Più volte il Co.Re.Com. ha segnalato ai competenti organi del Consiglio e della Giunta regionale la necessità di adeguare, in aumento, la dotazione organica e, quindi, di fornire il personale mancante.

Nel corso dell'anno i posti previsti nella dotazione organica della struttura sono stati ricoperti, oltre che dal Direttore, da cinque dipendenti di ruolo e da un lavoratore con contratto di somministrazione di lavoro temporaneo. Va evidenziato, in particolare, il trasferimento, avvenuto nei primi mesi del 2013, di una unità di cat. D, profilo spec. amm. economico, indirizzo amministrativo con gravi ricadute sull'attività concernente la definizione delle controversie che era affidata esclusivamente al dipendente di cui trattasi.

E' stata definita una organizzazione interna delle competenze e delle attività del Servizio, come di seguito illustrato. Va da se che le funzioni sottoevidenziate, che competono al Co.Re.Com., vengono esercitate con la limitazione dovuta alla scarsità di personale a disposizione.

L'organizzazione del Servizio può dunque al momento venire definita secondo il seguente schema organizzativo:

- Direttore
- area di attività di Segreteria, programmazione e reporting, accesso RAI FVG e tenuta del ROC
- area di attività del Contenzioso con gli operatori telefonici
- area di attività afferenti al settore mediale e ad altre funzioni delegate, a funzioni ministeriali ed a funzioni proprie.

Le funzioni sono state ripartite come segue.

**Il Direttore** esercita funzioni di coordinamento del Servizio di supporto al Comitato ed è responsabile delle singole Aree organizzative.

**Area di attività di Segreteria, programmazione e reporting, accesso RAI FVG e tenuta del ROC:**

- segreteria del Comitato e del Presidente
- protocollo, posta e posta elettronica certificata
- gestione amministrativa-contabile della struttura;
- rapporti con gli Uffici personale del Consiglio e della Giunta regionale per quanto di competenza in materia di organizzazione e gestione del personale della struttura;
- rapporti con gli Uffici del Consiglio Regionale, della Giunta e con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- gestione amministrativa del ROC (Registro degli operatori della comunicazione) con l'attività di inserimento e di raccolta dei dati..
- formulazione di proposte alla Sede regionale RAI FVG in merito a programmazioni regionali che possano essere trasmesse sia in ambito regionale che nazionale;
- regolazione dell'accesso alle trasmissioni regionali programmate dalla concessionaria pubblica.

**Area di attività del Contenzioso con gli operatori telefonici:**

- gestione della fase conciliativa del contenzioso con i gestori telefonici (gestione delle istanze, procedibilità, tavoli di conciliazione e videoconciliazione, invio delle lettere, verbali di conciliazione, lettere di adesione dei gestori etc., sportello informativo, numero verde telefonico);
- gestione dei provvedimenti temporanei;
- gestione del secondo grado, ovvero della gestione della controversia con compiti istruttori e di proposta.

**Area di attività afferenti al settore mediale e ad altre funzioni delegate, a funzioni ministeriali ed a funzioni proprie:**

- vigilanza sulla tutela dei minori, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, in linea con gli indirizzi stabiliti dall'Autorità ed in ossequio alle leggi vigenti;
- gestione delle richieste concernenti il diritto di rettifica;
- vigilanza sulla pubblicazione e sulla diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione in ambito locale;
- gestione delle attività di monitoraggio, in relazione alle linee guida, gli indirizzi e le priorità impartite dal Corecom e definite dall'Autorità;
- verifica del processo di convergenza a livello regionale tra la radiotelevisione ed altri settori delle comunicazioni interpersonali e di massa, quali le comunicazioni elettroniche, l'editoria, anche elettronica, ed internet in tutte le sue applicazioni;
- gestione della Par Condicio e regolamentazione dell'accesso ai mezzi di comunicazione di massa nelle campagne elettorali e referendarie ai sensi della legge 28/2000 e successive variazioni e modificazioni;
- istruttoria delle istanze concernenti le provvidenze alle emittenti locali al fine di definire la relativa graduatoria (in applicazione della legge 448/98 e relativo Regolamento DM 292/2004);
- definizione dei contenuti delle collaborazioni con le realtà culturali e informative delle regioni e dei contenuti delle convenzioni tra le sedi periferiche della concessionaria pubblica, le Regioni e i concessionari privati in ambito locale e coordinamento dell'attuazione per conto della Regione con particolare riferimento alla definizione di pareri in merito alle convenzioni per la realizzazione di programmi e servizi di interesse regionale previsti nei piani delle linee programmatiche di comunicazione integrata;
- formulazione dei pareri in tutti i casi previsti da leggi o regolamenti in materia di comunicazioni ovvero qualora richiesto dagli organi regionali, con particolare riferimento agli atti di seguito elencati:

Nel corso dell'anno, purtroppo, l'Amministrazione regionale non ha ritenuto di approvare il richiesto ampliamento della disponibilità organica.

Non si può, infine, non ricordare il fatto che, ai sensi dell'art. 22 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" di cui alla delibera 173/07/CONS anche il Co.Re.Com., nell'ambito della propria organizzazione interna, deve garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia, e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie (queste ultime riservate al direttore sino all'importo di 500,00 € ed al Comitato al di sopra): il Servizio dovrebbe quindi essere opportunamente implementato. Per ovviare a tale problema, tutte le definizioni, a prescindere dall'importo oggetto del contenzioso, vengono ad oggi portate alla decisione del Comitato.

**ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI DELEGATE**

Il Co.Re.Com., in qualità di organo funzionale dell'Autorità e di consulenza della Regione, del Ministero delle Comunicazioni e della Commissione parlamentare per l'indirizzo generale e la vigilanza dei servizi radiotelevisivi, ha esercitato, rispondendo alle esigenze di decentramento sul territorio, le funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione proprie dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Come noto, a seguito della firma dell'accordo quadro del 25 giugno 2003, il 29 gennaio 2004 è stata sottoscritta tra il Co.Re.Com. e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni una prima convenzione bilaterale per l'esercizio delle funzioni delegate, la quale aveva individuato nel 1° gennaio 2007 l'inizio di

una nuova fase, che segna la stabilizzazione dei Comitati e il loro rilancio, attraverso la delega di ulteriori funzioni. Il 10 luglio 2009 ad Otranto è stata sottoscritta una nuova Convenzione, che ha comportato la delega di tre funzioni al Co.Re.Com..

Anche l'anno 2013 è stato caratterizzato da un costante impegno a fronte delle attribuzioni ricevute:

- vigilanza nella materia della *tutela dei minori*, con riferimento al settore radiotelevisivo locale, fermo il rispetto degli eventuali indirizzi stabiliti dall'Autorità;
- vigilanza sul rispetto dei criteri fissati nel regolamento relativo alla *pubblicazione e diffusione dei sondaggi* sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale;
- esercizio del *diritto di rettifica*, con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- tentativo di *conciliazione nelle controversie* tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale, anche attraverso lo strumento dei provvedimenti temporanei;
- tentativo di *definizione nelle controversie* tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;
- gestione del Registro degli operatori della comunicazione / ROC;
- vigilanza attraverso il monitoraggio televisivo dell'emittenza locale;
- vigilanza sulla pubblicità istituzionale.

In merito alla delega relativa alla **tutela dei minori**, nessuna segnalazione relativa alla violazione del Codice TV e Minori è pervenuta al CORECOM FVG da parte degli spettatori durante l'anno 2013.

In merito al rapporto tra Media e Minori, tema di portata più generale, il CORECOM FVG ha promosso la realizzazione di un'importante iniziativa in tema di *web reputation*, con la realizzazione di opuscoli informativi e sei video: quattro spot e due cortometraggi.

**Il diritto di rettifica**, in osservanza dell'art. 32 del Decreto Legislativo 31 luglio 2005 n. 177 *Testo unico della radiotelevisione*, consiste nella facoltà da parte dei soggetti ai quali siano stati attribuiti atti, pensieri, affermazioni, dichiarazioni contrari a verità, di richiedere al concessionario privato o alla concessionaria pubblica la diffusione di proprie dichiarazioni di replica, in condizioni paritarie rispetto all'affermazione che vi ha dato causa. Le competenze dei Corecom in materia di rettifica, attive dal febbraio 2004 su delega dell'Autorità, attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo regionale. Nel corso del 2013 non è stata formalizzata al CORECOM FVG alcuna richiesta concernente l'esercizio del diritto di rettifica.

## **CONTENZIOSO**

Malgrado l'introduzione di alcune modifiche all'interno della delibera AGCOM 173/07/CONS. che in linea con la normativa in materia della mediazione civile ha riconosciuto quali organismi di mediazione "*gli organismi di cui all'art. 16, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28*", il settore del contenzioso continua ad essere il principale punto di riferimento dell'utente della Regione Friuli Venezia Giulia relativamente alle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

L'evidenza dell'identificazione del Corecom quale soggetto pubblico utile a dirimere e risolvere i contenziosi con gli operatori di comunicazione elettronica si concretizza valutando l'incremento delle istanze di conciliazione avanzate fino ad oggi e la loro soluzione, quindi monitorando gli accordi raggiunti e la valutazione del valore economico medio.

## **Sportello**

L'attività conciliativa è stata svolta anzitutto fornendo all'utente le indicazioni necessarie all'esperimento della procedura. Nel corso del 2013 si è riscontrata una particolare affluenza di cittadini allo sportello



appositamente aperto al pubblico e malgrado la riduzione dei tempi di apertura dello stesso, determinata da un importante taglio delle risorse umane in carico al Co.Re.Com., l'attività si è rafforzata in termini di servizio al pubblico fornendo chiarimenti e dettagli rispetto ai diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica.

### **Sito web e videoconciliazione**

Il sito web, già rinnovato dalla fine del 2009, ha mantenuto il suo ruolo di connessione tra utente e Co.Re.Com evidenziando gli aggiornamenti legislativi e fornendo altresì i primi indirizzi operativi e la modulistica necessaria per accedere ai servizi forniti dal Co.Re.Com..

Il sistema per la gestione in video conferenza delle sedute di conciliazione, istituito in osservanza al principio di buona amministrazione in base al quale l'azione amministrativa deve essere svolta secondo economicità, rapidità, efficacia, efficienza, miglior temperamento degli interessi e minor danno per i destinatari di tale azione nonché in applicazione di quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, ha dimostrato di essere uno strumento valido e particolarmente apprezzato. Nel corso del 2013, grazie alla collaborazione dell' Ufficio Stampa e Comunicazione, le udienze di video conciliazione presso la Sede dell'URP di Pordenone sono aumentate rispetto agli anni precedenti.

Dal punto di vista gestionale, è doveroso registrare l'affidamento delle udienze di conciliazione, previo relativo bando, ad una Società di Mediazione, che attraverso la comprovata esperienza nel campo della conciliazione tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, ha impresso all'attività legata al settore, fluidità nella calendarizzazione e svolgimento delle udienze di conciliazione.

### **Punto operativo del Co.Re.Com. in Udine.**

Nel corso del 2013 si è concretizzato il progetto sperimentale avviato nel corso del 2012 con l'apertura di un punto operativo del Co.Re.Com di Udine, in via Ippolito Nievo, n. 20 dando così risposta alle esigenze della cittadinanza della provincia, minimizzando i disagi connessi agli spostamenti finora necessari per la sede di Trieste.

### **Archivio informatico**

Considerata l'intensa e sempre crescente attività, è stato rafforzato l'archivio informatico, corredando ogni procedimento di contenzioso con tutti i dati rilevanti (ricorrente, provenienza del ricorrente, resistente, oggetto della controversia, stato di avanzamento della procedura, data della seduta di conciliazione, valore della controversia e conseguente implementazione dell' esito della conciliazione, distinguendo inoltre tra i casi di risoluzione). Il monitoraggio ha così permesso di elaborare statisticamente le aggregazioni dei dati.

In particolare, il software attuale, creato per la gestione e l'archiviazione delle istanze di conciliazione, denominato *Concilia Clic*, ha permesso di:

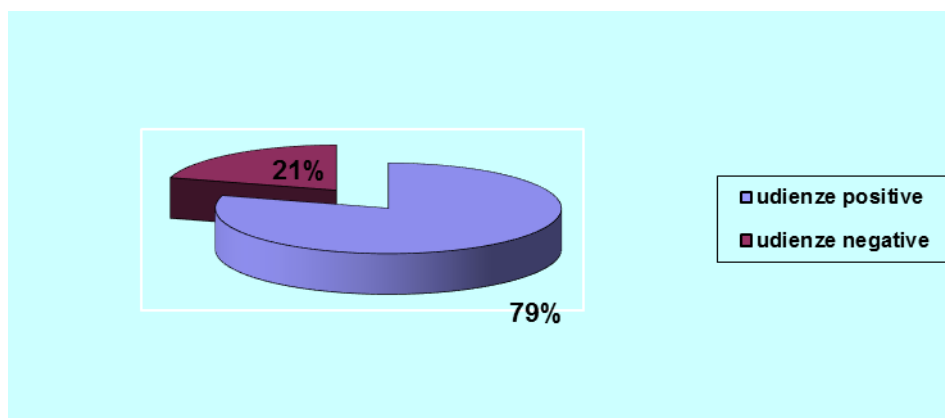
- semplificare le procedure amministrative.
- snellire il lavoro dell' amministrazione.
- favorire la partecipazione dei cittadini.
- ridurre gli sprechi (di tempo, di denaro e di personale).
- accelerare i rapporti di scambio delle informazioni con gli operatori tramite la condivisione del sistema
- produrre report e sintesi dei dati

## Il contenzioso in numeri

Nella parte sottostante si riportano e si analizzano i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2013.

E' da rilevare che nel corso degli anni si è potuto constatare, a conferma di un trend in considerevole crescita, un ulteriore notevole aumento dei contatti informativi e delle richieste di procedimenti in materia di contenzioso telefonico. A tal proposito si vedano, a scopo esemplificativo la scheda riepilogativa ed il grafico sottostante relativo a quest'ultimo anno.

Conciliazioni UG	
Ricorsi presentati	1400
Pratiche inammissibili	7
Pratiche gestite	1129
Udienze con esito positivo	884
Udienze con esito negativo	228
Valore medio economico	€ 642.668,000



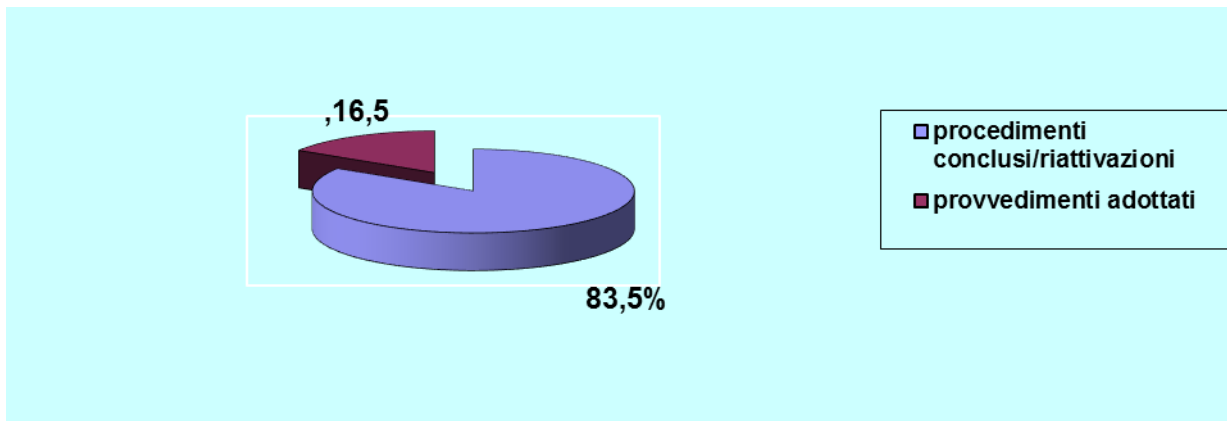
Il Co.Re.Com. ha convocato le parti, presso le proprie sedi, in apposite udienze, delle quali il 79% circa si sono concluse con esito positivo.

Il Co.Re.Com. esercita, fra le altre, la funzione delegata in materia di Provvedimenti temporanei volti, ex art. 5 della delibera 173/07/Cons, al ripristino del Servizio.

L'utilizzo di questo strumento legislativo, ha visto nel corso del 2013, una concreta diminuzione delle istanze (150) rispetto all'anno precedente (249).

Vengono riportati, di seguito, i dati relativi al periodo 1 gennaio- 31 dicembre 2013.

<b>Provvedimenti Temporanei GU5</b>	
Ricorsi presentati	150
Procedimenti conclusi/riattivazioni	121
Provvedimenti adottati	24
Inammissibili	5



Come si evince dal grafico l'83,5% dei procedimenti si è concluso positivamente con la cessazione delle diverse forme di abuso. Talvolta nel corso della procedura si è reso necessario un approfondimento di istruttoria che ha visto coinvolti gestori terzi, rispetto a quelli verso i quali era rivolta l'istanza e per quanto tale cosa abbia portato una dilazione nei tempi di risposta previsti dalla legge, ha permesso una più corretta e definitiva risoluzione del problema.

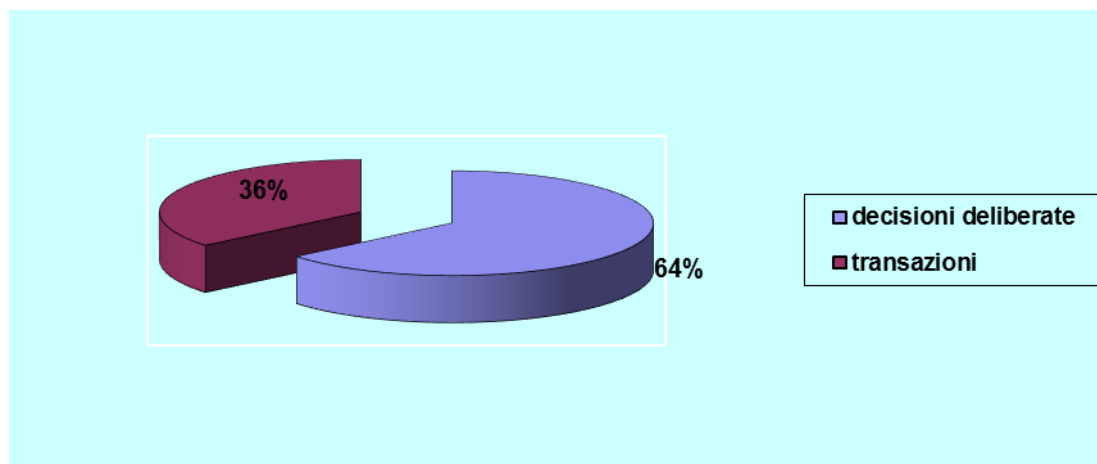
Nei restanti casi in cui l'esito non è stato positivo, si è provveduto a segnalare l'infrazione all'AgCom, al fine di far comminare, qualora ne ravvisassero gli estremi, le sanzioni previste.

#### **La definizione della controversia GU 14**

Laddove il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo, le parti congiuntamente o anche solo l'utente possono rivolgersi al Co.Re.Com. per promuovere la definizione della controversia. Ovvero viene rimandata al Co.Re.Com. la decisione all'eventuale condanna ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi e nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'AGCOM.

Si riportano di seguito i dati relativi alle definizioni 1 gennaio – 31 dicembre 2013.

<b>Definizione della controversia GU14</b>	
Ricorsi presentati	138
Ricorsi transati	27
Decisioni deliberate	48



### **Rapporti con operatori ed utenti**

I contatti con i gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche si sono sviluppati in maniera organica nel corso dell'anno grazie anche alla larga adesione al sistema informatizzato dei procedimenti di conciliazione mediante il software concilia clic e alla attivazione di una casella e-mail appositamente dedicata ed inoltre in occasione di incontri seminariali a Roma.

### **LA GESTIONE DEL ROC**

Già dal 1° ottobre 2009 è divenuta esecutiva la delega in materia di tenuta del Registro degli operatori della comunicazione (ROC).

L'iscrizione a tale registro è obbligatoria per le categorie sotto specificate di soggetti che operano nel settore della comunicazione, così come stabilito dalla Delibera dell'AGCOM n. 60/10/CONS, in vigore dal 4 gennaio 2011, che ha modificato la delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008:

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

- i) soggetti esercenti editoria elettronica;
- j) imprese fornitrici di servizi di comunicazione elettronica.

Dall'ottobre 2012 le richieste di iscrizione, le comunicazioni di variazione, le comunicazioni annuali nonché le richieste di cancellazione dal Registro devono venir inoltrate dagli operatori esclusivamente in via telematica con autenticazione della pratica con firma digitale (CNS).

Il Co.Re.Com., attraverso il Back Office ROC disponibile sul PC dedicato all'accesso alla rete di AGCOM ed esclusivamente per gli operatori di comunicazione della Regione FVG, ha il compito di controllare le pratiche inviate dagli operatori, avviarne la fase istruttoria al fine di verificarne i presupposti per l'iscrizione, la variazione, l'autenticazione delle comunicazioni annuali o delle richieste di cancellazione, ed infine convalidarne il procedimento.

Le pratiche di iscrizione e di cancellazione vengono concluse con provvedimento del Direttore del Servizio di supporto all'attività del Corecom FVG. Vengono inoltre rilasciate, ancora in formato cartaceo, le certificazioni bollate attestanti la regolare iscrizione.

Nel corso dell'anno 2013, su richiesta dell'AGCOM, è stato avviato una consistente attività di aggiornamento del Registro.

A tal fine sono stati inviati, nel mese di luglio, n. 115 solleciti agli operatori inadempienti nell'invio della Comunicazione annuale (ai sensi degli artt. 10, 11 e 12 dell'allegato A alla delibera n. 666/08/CONS) ed ulteriori 93 solleciti a novembre. Notevoli le difficoltà riscontrate nell'utilizzo del nuovo sistema telematico da parte degli operatori, molti dei quali non ancora dotati di CNS.

Sono stati individuati, tra gli inadempienti, numerosi operatori per i quali erano venuti meno i requisiti per l'iscrizione al ROC (a seguito ad esempio, di cancellazione dal Registro delle Imprese o di cessazione dell'attività di comunicazione a cui è connesso l'obbligo di iscrizione). Sono stati, pertanto, avviati i procedimenti di cancellazione d'ufficio, secondo quanto previsto dall'art. 12 della summenzionata delibera AGCOM.

Il funzionario incaricato alla gestione del ROC del Servizio di supporto all'attività del Corecom FVG, ha offerto consulenza telefonica per la predisposizione della Comunicazione annuale, e si sono conclusi positivamente numerosi procedimenti.

La significativa attività svolta dal Co.Re.Com. nell'anno 2013, grazie anche alla collaborazione con i funzionari dell'AGCOM, si può riassumere nella seguente tabella:

#### **RENDICONTAZIONE ROC**

<b>Descrizione procedimenti</b>	<b>Totali</b>
Iscrizione conclusi	20
Iscrizione archiviati perchè improcedibili	2
Variazione	18
Cancellazione	83
Comunicazione annuale	160
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione (cartacea)	2

<b>Articolazione delle iscrizioni effettuate per attività</b>	<b>n. iscrizioni</b>
Editoria	7
Editoria elettronica	4
Agenzia di stampa a carattere nazionale	1
Servizi di comunicazione elettronica	4
Operatori di rete	2
Fornitori SMAV (già fornitore di contenuti)	4
Produttori/distributori di programmi	5

Si ritiene opportuno evidenziare che alcuni operatori presentano richiesta di iscrizione per più tipologie di attività di comunicazione.

### **La vigilanza attraverso il monitoraggio**

Il Co.Re.Com. ha svolto puntualmente anche nel 2013 la delega dell'AGCOM relativa all'attività di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale. Il controllo del rispetto della normativa in vigore in materia di programmazione da parte delle emittenti locali si attua attraverso il monitoraggio delle trasmissioni, la verifica del loro contenuto e l'eventuale avvio e istruzione dei procedimenti finalizzati alla sanzione delle violazioni. Nel corso dell'anno 2013 sono state sottoposte a vigilanza, attraverso il monitoraggio, il servizio pubblico regionale e 3 emittenti locali estratte a campione, ciascuna delle quali è stata monitorata per sette giorni consecutivi (h24) per un totale di 2024 ore complessive. I procedimenti conseguenti a tale attività non si sono ancora conclusi.

Le aree di monitoraggio sono le seguenti:

**OBBLIGHI DI PROGRAMMAZIONE**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti di tutti gli obblighi cui esse sono soggette dalla normativa attuale in tema di programmazione, anche in merito alla concessione governativa di cui sono titolari;

**PUBBLICITA'**, relativa al controllo del rispetto da parte delle emittenti della normativa in riferimento alla trasmissione dei messaggi pubblicitari con particolare attenzione all'affollamento, al posizionamento ed ai divieti;

**TUTELA DEI MINORI** e, più in generale, **GARANZIE DELL'UTENZA**, relativa al rispetto da parte delle emittenti delle disposizioni legislative in materia e, nello specifico, dei codici dedicati (TV e Minori, Media e Sport e Rappresentazioni vicende giudiziarie);

**RISPETTO DEL PLURALISMO SOCIO-POLITICO**, relativo all'osservanza da parte delle emittenti dei principi generali posti a base dell'esercizio della comunicazione radiotelevisiva. Quest'area si suddivide in ulteriori due ambiti:

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

E' importante sottolineare che tale attività continua ad incontrare comunque delle difficoltà di ordine

metodologico e operativo, anche in relazione alla specializzazione della materia e della carenza di personale assegnato ad hoc a questa attività.

## **I PARERI**

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali il Comitato ha espresso nel 2013 un solo parere sulle emittenti televisive e radiofoniche locali convenzionabili con il Consiglio e l'Amministrazione regionale, ai fini della realizzazione di programmi e servizi radiotelevisivi;

## **L'ACCESSO**

Il Co.Re.Com. organizza i programmi dell'accesso secondo le norme della Commissione parlamentare di vigilanza dei servizi radiotelevisivi in relazione alla programmazione definita con la concessionaria pubblica, ai sensi del combinato disposto dell'art. 7, comma 1, della legge 6 agosto 1990, n. 223 *"Disciplina del sistema radiotelevisivo pubblico e privato"* e dell'art. 4 della legge 14 aprile 1975, n. 103 *"Nuove norme in materia di diffusione radiofonica e televisiva"*. In particolare gestisce il calendario delle trasmissioni dell'accesso nei vari trimestri, oltre naturalmente a verificare la correttezza delle domande prodotte da tutti coloro che ne hanno diritto. L'art. 6 della legge sopra citata stabilisce che vengano riservati spazi di programmazione televisiva e radiofonica, distintamente per la diffusione nazionale e per quella regionale, "ai partiti e ai gruppi rappresentati in Parlamento, alle organizzazioni associative delle autonomie locali, ai sindacati nazionali, alle confessioni religiose, ai movimenti politici, agli enti e alle associazioni politiche e culturali, alle associazioni nazionali del movimento cooperativo giuridicamente riconosciute, ai gruppi etnici e linguistici e ad altri gruppi di rilevante interesse sociale che ne facciano richiesta".

Nel IV trimestre del 2012 il Co.Re.Com. ha adottato il nuovo Regolamento che prevede il vincolo, da parte dei soggetti richiedenti gli spazi per le trasmissioni, di avere almeno una succursale o una sede operativa nella regione Friuli Venezia Giulia".

Il Corecom esamina le richieste di accesso, ne valuta l'ammissibilità e compila, per ogni trimestre, una graduatoria delle domande ammesse. Sulla base di questa attività istruttoria, il Comitato delibera i piani trimestrali delle trasmissioni radiofoniche, ripartendo tra i soggetti ammessi il tempo effettivamente messo a disposizione dalla sede regionale della Rai. I piani così approvati vengono inviati alla Rai. Il Comitato rende noto ai richiedenti interessati le date di messa in onda e, nel caso si avvalgano della collaborazione tecnica gratuita della Rai, delle date di registrazione. I piani trimestrali sono resi disponibili sul sito del Co.Re.Com. allo scopo di rendere note le date di messa in onda delle relative trasmissioni non solo agli accedenti stessi, ma a chiunque sia interessato all'ascolto.

Nel corso dell'anno 2013 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana per un totale di 143 trasmissioni e due calendari in lingua friulana per un totale di 5 trasmissioni.

## **LA PAR CONDICIO**

Domenica 21 e lunedì 22 aprile 2013 si è votato per le elezioni del Presidente della Regione e del Consiglio regionale, degli organi della Provincia di Udine e di tredici Comuni della Regione; dalla pubblicazione del manifesto di convocazione dei comizi elettorali, era iniziata formalmente la par condicio in Regione con l'applicazione delle disposizioni contenute nella delibera Agcom 666/12/CONS.

Dalla stessa data aveva trovato applicazione, con particolare riguardo alle Amministrazioni interessate al rinnovo, il divieto per le P.A. di svolgere attività di comunicazione istituzionale ad eccezione di quelle indispensabili e svolte in forma impersonale (ai sensi dell'art. 9, co. 1 della l. 28/00).

Trascorso il termine ultimo per la presentazione della candidature si è provveduto al sorteggio per la trasmissione dei Messaggi autogestiti gratuiti (Mag) mentre dal 15° giorno antecedente la votazione, scattava il divieto assoluto di diffusione di sondaggi politico-elettorali.

Come nelle scorse tornate elettorali si è provveduto alla consueta attività informativa con l'emissione di comunicati stampa in occasione delle principali scadenze e attraverso l'aggiornamento costante della pagina del sito del Corecom dedicata alla par condicio.

## **I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI LOCALI**

Come negli scorsi anni, anche nel 2013 il Co.Re.Com. ha svolto l'istruttoria per l'erogazione dei contributi statali alle emittenti locali secondo quanto stabilito dai bandi per il 2012 contenuti nel D.M. 15 ottobre 2012 e nel D.M. 24 giugno 2013.

Si ricorda a tal proposito che la domanda per ottenere i benefici previsti dall'art. 1 del D.M. 5 novembre 2004, n. 292, recante *"Regolamento recante nuove norme per la concessione dei benefici previsti dall'art. 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448, e successive modifiche ed integrazioni"*, può essere presentata da ciascuna emittente nella regione nella quale è ubicata la sede operativa principale di messa in onda del segnale televisivo, ma anche in quelle regioni nelle quali la medesima emittente raggiunga almeno il 70% della popolazione residente. In questa seconda ipotesi, presentando la stessa emittente domanda per più regioni, viene presa in esame, ai fini dell'attribuzione del punteggio, la quota parte del fatturato e del personale dipendente applicato allo svolgimento dell'attività televisiva in ciascuna regione.

Come già accaduto in precedenti occasioni, al fine di compiere i gravosi controlli richiesti dal Ministero, si è incaricato un professionista esterno all'Amministrazione che ha provveduto ad un'analisi accurata dei bilanci delle emittenti.

## **GLI EVENTI NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE**

Anche nel corso del 2013 il Co.Re.Com., tenuto conto della specialità delle materie trattate, ha organizzato un evento nel campo della comunicazione, del quale si riportano di seguito le informazioni essenziali.

In questa occasione, come più in generale in tutte le occasioni nelle quali il Co.Re.Com. è stato protagonista, il Servizio di supporto si è attivato per garantire la necessaria copertura informativa.

Ciò ha comportato la predisposizione e l'inoltro di inviti e comunicati stampa; la predisposizione di cartelle informative; la predisposizione e l'aggiornamento di mailing list specializzate come pure generalizzate; l'attività di raccordo tra gli operatori dei media ed il Comitato nonché, quando necessario, la predisposizione di rassegne stampa su specifiche iniziative o problematiche.

Anche il sito istituzionale è stato utilizzato per una puntuale proposizione alla comunità regionale dei comunicati e delle iniziative del Co.Re.Com..

Il Corecom FVG in collaborazione con la Struttura del garante dell'infanzia e dell'adolescenza ha presentato (Trieste, 8 gennaio 2013) il progetto *"Web reputation 2013"* volto ad una sensibilizzazione del mondo adulto e di quello minorile sulla reputazione virtuale, promuovendo un utilizzo consapevole e corretto delle nuove tecnologie al fine di costruire un'immagine positiva del proprio profilo personale.



Il progetto - rivolto ai giovani, ai loro genitori, ai docenti e agli educatori - ha previsto la realizzazione di opuscoli informativi e sei video: quattro spot e due corti, che mirano a sensibilizzare le nuove generazioni sull'uso consapevole di Internet e social network e sull'importanza di avere una buona reputazione anche sul web, tenendo comportamenti rispettosi verso se stessi e gli altri. I filmati, che hanno per protagonisti degli adolescenti, «puntano a far riflettere sull'impossibilità di "tornare indietro" quando si affida alla rete un'informazione, un dato, una foto o altro di personale».

I video sono stati trasmessi nelle reti televisive locali e sono stati diffusi, insieme agli opuscoli, in tutte le scuole della regione, con l'intento di far nascere nelle classi momenti di discussione sul tema della web reputation.



### La partecipazione a Convegni e conferenze

Il Comitato ha sempre dedicato grande attenzione alla formazione ed all'aggiornamento professionale sia dei suoi componenti, sia dei dipendenti della struttura organizzativa. Il CORECOM FVG ha partecipato ai seguenti incontri:

- Convegno *"La par condicio nella lunga transizione politico-istituzionale"* – Roma, 23 gennaio 2013 (Del Campo)
- Convegno *"10 anni di Co.Re.Com."* – Roma, 23 gennaio 2013 (Francia)
- 50 anni di specialità 1963-2013 – Trieste, 31 gennaio 2013 (Francia – Serafini)
- LA NUOVA TELEVISIONE DIGITALE -Stato dell'arte e prospettive future in Italia ed in Friuli Venezia Giulia – Trieste, 8 febbraio 2013 (Francia – Serafini- Garzitto – Del Campo)
- Presentazione del libro *"L'autonomia siamo noi"* – Udine, 1 marzo 2013 (Serafini)
- Convegno *"Sport e Televisioni"* – Firenze 4 aprile 2013 (Francia)

- Word Communication Forum – Milano, 10 aprile 2013 (Francia)
- Radio Tv Forum – Roma, 28 e 29 maggio 2013 (Francia)
- Convegno “Media e minori” - Trento, 7 giugno 2013 (Francia)
- Workshop “I nuovi media e le frontiere della regolamentazione dell’audiovisivo” – Roma, 12 luglio 2013 (Garzitto)
- Convegno “Premio fa calcio” – Milano, 21 ottobre 2013 (Francia)
- Incontro “Evoluzione del servizio di Radiofonia Digitale RAI” – Trieste, 15 novembre 2013 (Serafini)

**La partecipazione a Seminari di studio:**

- Seminario sulla par condicio – Roma, 11 gennaio 2013 (Francia - Rosati - Torcello)
- Seminario di formazione, aggiornamento funzione delegata ROC” – Roma, 17 ottobre 2013 (Rosati)
- Incontro di aggiornamento con i Corecom sulle controversie – Roma 25 novembre 2013 (Di Blas)

**I MONITORAGGI**

Dal 1° ottobre 2009 è attiva presso il CORECOM FVG la delega in tema di monitoraggio e vigilanza sulle trasmissioni radiotelevisive in ambito locale, firmata ad Otranto il 9 luglio 2009 e che impegna il Corecom ad effettuare in modo sistematico e standardizzato il controllo sull’attività delle emittenti televisive del Friuli Venezia Giulia secondo le linee guida distribuite dall’AGCOM ai Corecom delegati.

Il monitoraggio diventa quindi lo strumento fondamentale al fine di vigilare sul rispetto da parte delle emittenti locali della normativa in tema di Obblighi di programmazione, Pubblicità, Tutela dei Minori, Garanzia dell’utenza e Pluralismo socio-politico.

Le prescrizioni in materia di monitoraggio sono state modificate con l’approvazione dei “nuovi indirizzi e procedure operative per l’esercizio delle funzioni delegate da parte dei Corecom”, documento sottoscritto il 20 maggio 2011.

A seguito di tali modificazioni sono state monitorate, in conformità agli indirizzi citati, le seguenti emittenti:

- Udinese Channel
- Tele Pordenone
- Video Tele Carnia
- Rai Tre FVG in lingua italiana.

Il periodo di monitoraggio è stato di sette giornate di trasmissioni, dal giorno 2 settembre 2013 al giorno 8 settembre 2013 per 24 ore giornaliere per un monte ore complessivo di 504 ore monitorate.

Le risultanze di tale monitoraggio sono attualmente in fase di analisi da parte della Struttura

Sempre in tema di monitoraggio il CORECOM FVG ha realizzato uno studio/ricerca sulle tematiche affrontate dal Servizio pubblico radiotelevisivo con riferimento alle tornate elettorali, ampliando il campione di analisi attraverso l’estensione della ricerca alle principali emittenti locali e tenendo in considerazione anche la tematica di genere.

Il Presidente  
Giovanni Marzini