

RELAZIONE ATTIVITA' 2015

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

Con deliberazione n. 170 del 2 ottobre 2014 e successive modificazioni, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale ha approvato il programma di attività del Corecom per l'anno 2015 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 è così composto:

Giovanni Marzini, Presidente
Alessandro Tesini, Vice Presidente
Paolo Santin, componente.

Dal 1° gennaio 2014, in seguito all'avvio del processo di riorganizzazione della Segreteria Generale del Consiglio regionale, il Co.Re.Com. è supportato dal Servizio Organi di garanzia della Segreteria Generale del Consiglio regionale.

LE RISORSE UMANE

La dotazione di personale dedicata all'esercizio delle funzioni proprie, delle funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui alle Convenzioni Agcom – Regione FVG del 29 gennaio 2004 e 10 luglio 2009, nonché delle attività demandate dal Ministero dello sviluppo economico è la seguente:

Personale addetto alle conciliazioni – sede di Trieste:

- Nicoletta Fornasaro, cat. D;
- Laura Contessi, cat. D, assegnata il 3/11/2014;
- Daniela Carretti, cat. D, assegnata il 3/11/2014;
- Amanda Riccobon, cat. C, assegnata l'1/12/2014;
- Elisabetta Brodnik, Cat C, assegnata il 3/3/2014;

Personale addetto alle conciliazioni – sede di Udine:

- Roberto Volpetti, cat. D, assegnato l'1/12/2013;
- Elena Cominetti, cat. D, interinale;

— Roberta Riva, cat. C, assegnata dall'1/9/2015;

Personale addetto alle definizioni:

— Tanja Kosmina, cat. D, interinale;

— Manuela Leone, cat. D, interinale;

Personale addetto al settore comunicazione-monitoraggio:

— Enrico Torcello, cat. D;

— Marianna Guarino, cat. D, interinale;

— Lorenzo Giovannini, cat. B, assegnato dal 24/8/2015

— Laura Russo, cat. D, assegnata dal 19/10/2015;

Personale addetto alla segreteria, ragioneria e ROC:

— Viviana Canova, cat. D;

— Maria Cristina Rosati, cat. D.

Considerato che la presenza del personale interinale subisce delle interruzioni nel corso dell'anno e che si è provveduto all'affiancamento, nel settore delle definizioni, di due unità già impegnate nell'ambito delle conciliazioni, permangono problemi di stabilità e di consolidamento della struttura.

Avuto riguardo all'organizzazione interna delle competenze e delle attività del Servizio, lo schema organizzativo adottato è il seguente:

Il Direttore esercita funzioni di coordinamento nell'ambito del Servizio Organi di Garanzia 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 elettronica e PEC;

— gestione amministrativa-contabile della struttura;

— rapporti 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;

— 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;
- 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 providenze alle emittenti locali al fine di definire la relativa graduatoria (in applicazione della legge 448/98 e relativo Regolamento DM 292/2004);
- formulazione dei pareri in tutti i casi previsti da leggi o regolamenti in materia di comunicazioni ovvero qualora richiesto dagli organi regionali.

ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI PROPRIE

I CONTRIBUTI STATALI ALLE EMITTENTI TELEVISIVE LOCALI

Come negli scorsi anni, anche nel 2015 il Servizio ha svolto l’istruttoria per l’erogazione dei contributi statali alle emittenti locali secondo quanto stabilito dal D.M. 7 agosto 2014, recante “Domanda per l’attribuzione dei benefici previsti alle emittenti televisive locali, per l’anno 2014 (ex art. 45, legge 448/98)”.

Le domande sono state presentate dai seguenti titolari di autorizzazione per fornitore di servizi di media audiovisivi in ambito locale: Canale 6, Telemare, Telefriuli, Tele Pordenone Tpn, Telequattro, Video Regione Vr, Free, Tvm (con sede operativa principale in Friuli Venezia Giulia) e Tv7 Azzurra, Canale Italia 83, 7 Gold, Tv 7 Triveneta Fvg, Canale 77, La 9, Telealto Veneto, che dichiaravano di avere la sede operativa principale di messa in onda del segnale televisivo in altra Regione e di soddisfare il requisito di cui all’art. 1, co. 1, lett. b) del Bando (copertura di almeno il 70% della popolazione residente in Friuli Venezia Giulia).

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. Nella relazione finale, il professionista ha evidenziato presunte anomalie nella composizione dei bilanci di alcune società, che il Servizio ha prontamente segnalato al Segretario generale del Consiglio regionale e poi formalizzato in una nota trasmessa al locale Comando della Guardia di Finanza.

Rispetto all’anno precedente, il Comitato ha ritenuto di ammettere anche le società risultate carenti del requisito del numero minimo di personale dipendente, in ragione di una circolare del Mise che prevedeva tale possibilità. E’ stata invece esclusa, per il secondo anno consecutivo, un’emittente che non raggiungeva il 70% della popolazione in maniera continuativa, la quale ha presentato ricorso; si segnala sul punto che i tre ricorsi presentati in occasione dell’approvazione della graduatoria precedente sono tutti stati respinti dal TAR FVG in sede di udienza di merito.

Proprio al fine di ridurre le occasioni di contenzioso ed in ragione della stringente necessità di arrivare in tempi brevi all'approvazione di un nuovo Regolamento, a fine ottobre 2015 è stato consegnato al Presidente del Consiglio regionale Franco Iacop, nella sua veste di presidente della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative della Regioni e Province Autonome, un dettagliato documento che raccoglie le istanze emerse in sede di Coordinamento nazionale dei Corecom congiuntamente alle proposte del Servizio Organi di garanzia. In tale documento, si chiedeva sostanzialmente alla Conferenza di sostenere il ruolo dei Corecom secondo tre principali direttrici:

1. "istituzionalizzare" i rapporti tra Ministero e Corecom, con una proposta volta ad introdurre nell'ordinamento una norma che ne legittimi l'operato;
2. predisporre un apposito accordo quadro tra Ministero, Conferenza delle Regioni e Province autonome e Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative della Regioni e Province Autonome, che riconosca un intervento finanziario per le spese istruttorie, proporzionale alla quota del riparto annuo assegnato ad ogni Regione, in osservanza del principio generale dell'obbligo di copertura finanziaria delle attività delegate;
3. adoperarsi per la creazione di un tavolo tecnico tra il Coordinamento nazionale dei Corecom ed il Ministero dello Sviluppo Economico in vista della rivisitazione del Regolamento, al fine di poter portare il fattivo contributo di chi conosce meglio di chiunque altro non solo le problematiche della procedura, ma anche la frammentata e molteplice realtà delle televisioni locali.

L'ACCESSO RADIOTELEVISIVO

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". I soggetti richiedenti gli spazi per le trasmissioni, devono avere almeno una succursale o una sede operativa nella regione Friuli Venezia Giulia, in base al Regolamento adottato dal Corecom nell'anno 2012.

Anche nel corso dell'anno 2015 sono stati predisposti quattro calendari trimestrali in lingua italiana per un totale di 138 trasmissioni.

In occasione della campagna elettorale, la registrazione delle trasmissioni è stata sospesa dal 13 aprile al 17 maggio 2015, mentre la messa in onda delle stesse è stata sospesa dal 16 aprile al 31 maggio 2015; di un tanto è stata data immediata comunicazione agli accedenti

Per la predisposizione dei calendari si è proceduto nel modo seguente:

- protocollazione delle domande pervenute
- verifica dell'ammissibilità delle stesse
- inserimento nel calendario del trimestre di riferimento
- predisposizione del decreto o della delibera di approvazione da parte del Comitato
- inoltro alla Rai del calendario approvato per l'inserimento delle date di registrazione
- comunicazione a ogni singolo accedente delle date di registrazione e messa in onda delle trasmissioni richieste.

Con cadenza settimanale la RAI inoltra al Corecom copia del supporto audio delle registrazioni delle trasmissioni per consentire la funzione di vigilanza; verificata la conformità alle caratteristiche normative previste viene comunicato alla RAI il nulla osta alla messa in onda.

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.

LA PAR CONDICIO

Nel 2015 il periodo di applicazione della c.d. "par condicio" si è protratto da giovedì 16 aprile, giorno di pubblicazione dei manifesti di convocazione dei comizi elettorali, a domenica 31 maggio, giorno di votazione. Nella nostra regione erano interessati al voto il Comune di Villesse in provincia di Gorizia, i Comuni di Barcis, Caneva, Claut, Montereale Valcellina, Travesio e Valvasone Arzene in provincia di Pordenone ed infine Cividale del Friuli, Premariacco e Varmo in provincia di Udine. Non erano previsti turni di ballottaggio, in quanto tutti i comuni interessati al voto hanno una popolazione inferiore a 15.000 abitanti.

Trascorso il termine ultimo per la presentazione della candidature si è provveduto al consueto sorteggio per la trasmissione dei Messaggi autogestiti gratuiti (Mag), che nonostante l'esiguo numero di elettori coinvolti hanno visto l'adesione di numerose emittenti radiofoniche (Radio Spazio 103, Radio Azzurra - Lattemiele, Radio Amore - Sberla, Radio Invidia, Radio Vasco, Radio Romantica) e televisive (Telemare, Teleantenna Extra, RTA Teleantenna, Palco TV, Domino TV, Telequattro).

Come nelle scorse tornate elettorali si è provveduto alla consueta attività informativa con l'emissione di comunicati stampa in occasione delle principali scadenze, fornendo diretta assistenza agli operatori dell'informazione attraverso il rilascio di pareri (perlopiù informali) ed aggiornando costantemente la pagina del sito istituzionale dedicata alla par condicio.

RIMBORSI PER LA TRASMISSIONE DI MESSAGGI AUTOGESTITI

Anche nel 2015 il Co.Re.Com. ha gestito le risorse finanziarie statali destinate all'emittenza assicurando l'attività istruttoria necessaria per provvedere alla ripartizione dei messaggi autogestiti gratuiti da trasmettere nonché alla determinazione dei rimborsi da erogare alle emittenti.

Sul capitolo 15 articolo 4 del bilancio del Consiglio regionale "Rimborsi alle emittenti radiotelevisive locali per trasmissione messaggi autogestiti (L. 28/00 ART. 4, C. 5)" sono stati messi a disposizione, dal Ministero dello Sviluppo economico, complessivi € 31.914,80.

L'erogazione di tale contributo è avvenuta a seguito dei controlli sulla regolarità contributiva rispetto ai contributi INPS e INAIL delle società/associazioni/imprese individuali esercenti l'attività di radio e tele diffusione.

A seguito dei predetti controlli, si è provveduto ad avviare l'intervento sostitutivo ai sensi dell'articolo 31, comma 8-bis, del DL n. 69/2013 convertito dalla legge n. 98/2013 per l'irregolarità INAIL segnalata nel DURC, versando alla società inadempiente la differenza tra quanto dovuto e l'importo del debito saldato all'INAIL stesso.

PARERI

Nell'esercizio delle sue attività istituzionali il Comitato ha espresso nel 2015 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, mentre nel periodo elettorale sono stati espressi, da parte del Servizio e come di consueto, pareri in materia di par condicio e comunicazione istituzionale, su richiesta dei soggetti politici e delle amministrazioni pubbliche interessate ai rinnovi.

FORME DI CONSULTAZIONE

Il Co.Re.Com. ha mantenuto attivo il percorso avviato nel 2014 convocando periodicamente specifici tavoli tecnici con i referenti nazionali e regionali del servizio radiotelevisivo pubblico. Ha altresì assicurato le forme di consultazione con le emittenti radiotelevisive private e le loro associazioni, con le associazioni degli utenti, con l'Associazione della stampa del Friuli-Venezia Giulia e con l'Ordine dei giornalisti.

Ha infine ricordato la propria attività con quella della Commissione regionale per le pari opportunità e del Garante regionale dei diritti delle persone, e con l'Ufficio scolastico regionale.

GLI EVENTI NEL CAMPO DELLA COMUNICAZIONE

Anche nel corso del 2015 il Co.Re.Com., tenuto conto della specialità delle materie trattate, ha organizzato due eventi nel campo della comunicazione, dei 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 organi di garanzia si è attivato per garantire la necessaria

copertura informativa predisponendo e inoltrando inviti e comunicati stampa, cartelle informative, l'aggiornamento di mailing list specializzate come pure generalizzate, l'attività di raccordo tra gli operatori dei media ed il Comitato.

Anche il sito istituzionale è stato utilizzato per una puntuale comunicazione ai cittadini dei comunicati e delle iniziative del Co.Re.Com.

Nel mese di gennaio, a Udine, è stata indetta la **conferenza stampa**, alla presenza del Presidente del Consiglio regionale, per presentare ed illustrare l'attività svolta nell'anno 2014 per quanto riguarda le funzioni proprie e delegate che l'Agcom (Autorità di Garanzia per le comunicazioni) assegna ai Corecom nelle varie regioni.

Il Corecom ha poi commissionato ad uno dei più autorevoli istituti di ricerca italiani (l'Istituto Ixè di Trieste) una ricerca volta a conoscere come si informano i cittadini della nostra regione nella cosiddetta era "digitale".

Dalla ricerca sono emersi dati quanto mai interessanti che sono stati illustrati, nel mese di ottobre, presso l'Auditorium del palazzo della Regione di Udine, al convegno "*Mi informo così. La strada delle notizie: giornali, radio, TV e internet. Come arriva l'informazione agli abitanti del Friuli Venezia Giulia*", organizzato dal Corecom FVG - in collaborazione con la Presidente del Garante regionale dei diritti della persona – Fabia Mellina Bares e con il Corecom Emilia Romagna.

A introdurre i lavori è stato il presidente del Consiglio regionale Franco Iacop, mentre i dati emersi dalla ricerca di Ixè sono stati illustrati dal presidente dell'istituto triestino, Roberto Weber e quindi analizzati e commentati dalla presidente del Corecom dell'Emilia Romagna, Giovanna Cosenza - docente all'Università degli Studi di Bologna, studiosa ed autrice di saggi sui social media ed il loro impatto, specialmente nel mondo dei giovani, Marco del Mastro – direttore del Servizio Economico e Statistico dell'Agcom e Sandro Vannini – presidente del Coordinamento nazionale dei Corecom delle Regioni e delle Province Autonome;

Nel corso del convegno è stata gradita ospite anche la Presidente della Regione – Debora Serracchiani, che ha portato il proprio contributo al dibattito.

Nella seconda parte dell'incontro, sono intervenuti –in una sorta di talk show - i direttori delle principali testate giornalistiche del Friuli Venezia Giulia - Tommaso Cerno del Messaggero Veneto e Paolo Possamai del Piccolo, chiamati a commentare ed analizzare l'esito della ricerca realizzata su un campione di oltre un migliaio di abitanti della nostra regione, ai quali sono stati formulati una trentina di diversi quesiti sul loro modo di informarsi e di accedere alle notizie.

ATTIVITA' RELATIVE ALLE FUNZIONI DELEGATE

Il Co.Re.Com., in qualità di organo funzionale dell'AGCOM e di consulenza della Regione, 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 2015 è stato caratterizzato da un costante impegno a fronte delle attribuzioni ricevute.

CONTENZIOSO

Nel settore del contenzioso il 2015 è stato caratterizzato da un aumento del numero delle istanze di conciliazione determinato anche dalla maggiore conoscenza sul territorio dell'attività svolta dal Co.Re.Com., conoscenza conseguita dall'apertura del punto operativo presso la sede di Udine. Le crescenti esigenze sono state fronteggiate attraverso alcune azioni:

- la gestione dell'istruttoria delle istanze, dello sportello informativo e anche delle udienze di conciliazione presso la sede distaccata di Udine, favorendo così il cittadino nell'esercizio del proprio diritto di tutela;
- il mantenimento di tre giornate settimanali dedicate allo sportello informativo al cittadino sia a Trieste sia a Udine nonché l'estensione del Numero Verde al punto operativo di Udine, con orari unificati tra le sedi ed un sistema di segreteria con preselezione per smistare il traffico in entrata: servizi, entrambi, che hanno favorito l'accessibilità alle informazioni, aumentando l'accesso del cittadino all'esercizio della conciliazione;
- l'implementazione delle risorse umane e la redistribuzione degli incarichi.

L'ulteriore rafforzamento sia dell'attività di front desk sia delle sedi di conciliazione ha indubbiamente allargato il piano di intervento del Corecom FVG in funzione della tutela dei diritti del cittadino nell'esercizio del proprio diritto di tutela.

Nel corso del 2015 si è implementato il rapporto con gli operatori di comunicazione elettronica che, in funzione dell'aumento del contenzioso, hanno ampliato il numero delle giornate dedicate alle udienze di conciliazione e così aumentato la presenza presso le sedi del Corecom di Trieste e di Udine.

Particolare attenzione è stata dedicata all'aggiornamento in merito alle modifiche apportate dall'AGCOM in materia di contenzioso, allo sportello informativo al quale si sono rivolti più di 3000 utenti e al presidio del numero verde.

Nell'ottica di accrescimento delle competenze e di riduzione delle pratiche esternalizzate, si è proceduto ad una redistribuzione delle udienze di conciliazione assegnando al personale del Servizio lo svolgimento di 400 udienze.

Nel corso del 2015 sono state monitorate le casistiche maggiormente ricorrenti nell'ambito delle controversie; inoltre, il rapporto con il pubblico e la fase istruttoria delle istanze presentate, hanno consentito di rilevare il permanere di gravi problemi in materia di migrazione, di attivazione di servizi a pagamento non richiesti e di mancata trasparenza contrattuale, con conseguenti spese e fatturazioni non giustificate.

Sportello per il pubblico

L'attività conciliativa è stata svolta anzitutto fornendo all'utente con chiarezza e trasparenza tutte le indicazioni necessarie per consentirgli di risolvere, nel modo più rapido ed economico possibile, qualsiasi disfunzione. Nel corso del 2015 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. Il rafforzamento dell'attività di sportello è stato altresì determinato dall'efficace azione del punto operativo di Udine.

Sono state create infine tutte le condizioni necessarie ad attivare anche presso la sede di Pordenone un punto informativo con l'avvio di uno sportello dedicato. L'apertura dello sportello di Pordenone è avvenuta il 10 febbraio 2016.

Numero Verde

Nel corso del 2015 è stata implementata e razionalizzata l'attività svolta attraverso il Numero Verde, con un nuovo orario che si incastra con quello dello Sportello per il pubblico, evitando così le sovrapposizioni del passato, e con l'introduzione di una funzione di preselezione che consente ai cittadini di scegliere tra le sedi di Trieste e di Udine.

La scelta di rendere il Numero Verde l'unico recapito telefonico per un primo contatto in materia di controversie si è rivelata vincente in quanto ha veicolato in un'unica direzione e in predeterminati momenti della giornata tutto quel consistente flusso di richieste di informazioni che prima si disperdevano in molteplici canali e frammentavano il lavoro. Sempre in un'ottica di semplificazione, oltre agli orari del Numero Verde sono stati unificati anche gli orari dello Sportello per il pubblico nelle tre sedi.

Videoconciliazione

Il sistema per la gestione in video conferenza delle sedute di conciliazione, finalizzato a garantire economicità, rapidità, efficacia, efficienza, miglior temperamento degli interessi e minor danno per i destinatari dell'azione amministrativa nonché l'applicazione di quanto previsto dal Codice delle comunicazioni elettroniche, ha dimostrato di essere uno strumento valido e particolarmente apprezzato.

Anche nel corso del 2015, 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.

Tale modalità è stata utilizzata anche presso la sede di Udine.

Firma grafometrica

Il servizio di videoconciliazione è stato innovato e maggiormente orientato ai cittadini tramite l'introduzione, nel corso dell'udienza di conciliazione, della possibilità di firmare su tablet: la firma grafometrica, apposta su tablet a fini identificativi, risulta essere un esempio classico di firma elettronica avanzata (di tipo biometrico-comportamentale) che ha assunto, ormai, piena validità legale nell'ambito dei documenti informatici.

Tutte le postazioni dedicate alla conciliazione sono state conseguentemente dotate di apposita tavoletta grafometrica ed il personale è stato istruito con appositi corsi di formazione.

Attività di divulgazione

Oltre alla consueta attività di pubblicazione, editing ed aggiornamento dei contenuti pubblicati, quest'anno è stata integralmente riprogettata la sezione del **sito web** dedicata alle controversie tra utenti ed operatori, sia sotto il profilo dei contenuti sia della loro presentazione. Tale attività, essendo stata gestita sin dalla fase progettuale con le risorse interne del Servizio, non ha comportato alcun costo a carico dell'Amministrazione, in quanto la società Insiel Spa ha ritenuto di rubricare tale intervento nella c.d. "manutenzione ordinaria".

I contenuti sono stati sviluppati secondo criteri di usabilità incentrati sulla necessità di fornire ai cittadini un'informazione semplice, accessibile ai più ma al contempo esaustiva, al fine di garantire un pieno esercizio dei diritti delle parti; ne è un chiaro esempio la modulistica, resa anche disponibile in una versione che guida passo-passo alla compilazione. Al contempo, l'aver predisposto dei contenuti più fruibili ha giovato al Servizio rendendo più agevole la fase di "sportello a distanza", ovvero quell'attività informativa svolta attraverso il Numero Verde che si avvale del supporto del sito in una sorta di *contact center* multicanale.

Miglioramento del software Concilia Clic

Nella consapevolezza che la piattaforma Concilia Clic utilizzata per la gestione di tutte le istanze del Co.Re.Com. richiede alcuni miglioramenti e aggiornamenti, è stata fatta una ricognizione delle esigenze relativamente alle ulteriori funzionalità della piattaforma necessarie ad ottimizzare l'utilizzo dei dati inseriti, a ottenere dei report di maggiore interesse nonché una maggiore velocizzazione delle procedure ed un utile monitoraggio delle istanze e della loro gestione. In particolare si è chiesto:

1. la rivisitazione di tutta la modulistica disponibile nella piattaforma sia al fine di utilizzare i nuovi modelli di lettere dell'immagine coordinata sia per semplificare e omogeneizzarne i contenuti;
2. l'aggiornamento e implementazione nelle diverse fasi della piattaforma ConciliaClic utilizzate quali, tra l'altro, quelle riconducibili alla gestione degli incontri e delle pratiche, alla predisposizione dei report e del calendario delle udienze
3. la necessaria formazione sulle funzionalità potenziali della piattaforma Concilia e sulle nuove funzionalità richieste in sviluppo.

Mentre quanto previsto al punto 1. è stato realizzato, la parte rimanente è stata oggetto di specifico contratto in base al quale l'attività dovrà essere conclusa entro il mese di marzo 2016.

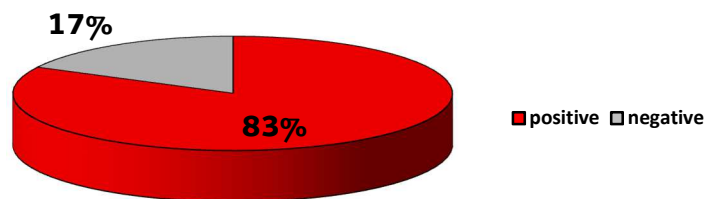
Nel contempo, al fine di valutare la possibilità di riportare in ambito Insiel la gestione informatica delle attività di conciliazione, si è chiesto all'Insiel di procedere ad una verifica sul mercato in ordine a possibili software alternativi a quello in uso che consentano la conservazione dei dati ed il raccordo con i sistemi di gestione dei flussi documentali già in uso all'Amministrazione regionale nonché di poter avere un unico interlocutore per la gestione delle attività informatiche.

Il contenzioso in numeri

Si riportano di seguito i dati relativi alle procedure di conciliazione per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2015.

E' da rilevare sia il forte incremento dei numeri del contenzioso sia come il consolidamento del punto operativo del Co.Re.Com. a Udine abbia confermato l'esigenza dell'utente di avere un preciso riferimento territoriale a cui fare riferimento e abbia, altresì, contribuito all'incremento delle istanze sul territorio.

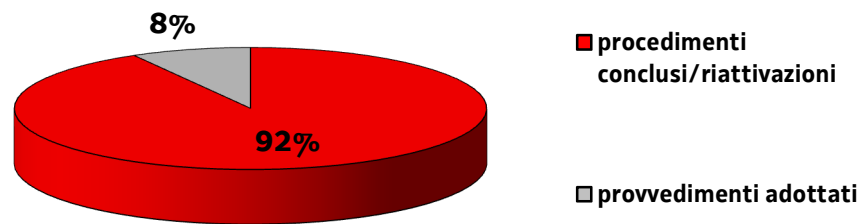
Conciliazioni	n.ro
Ricorsi presentati	1970
Pratiche inammissibili	22
Pratiche gestite	1487
Udienze con esito positivo	1446
Udienze con esito negativo	314
Valore medio economico per istanza	€ 416,15
Valore economico complessivo	€ 522.265,49



L'incremento complessivo rispetto al 2014, risulta del 18, 25%

L'incremento sulla provincia di Udine risulta all'incirca del 28%

Provvedimenti Temporanei GU5	n.ro
Ricorsi presentati	269
Procedimenti conclusi/riattivazioni	201
Provvedimenti adottati	18
Inammissibili	7



Dal grafico si evince che il 92% 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, salvo quelli di rigetto 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

Nel corso dell'anno 2015 si è riscontrato un aumento di circa il 20% delle istanze di definizione rispetto all'anno precedente (si è passati da 168 istanze presentate nell'anno 2014 a 207 nell'anno 2015); tale aumento risulta essere direttamente proporzionale all'aumento delle istanze di conciliazione.

Le istanze di definizione vengono inoltrate al Co.Re.Com. dalle parti congiuntamente o dal solo utente quando il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo. Nello specifico viene demandata al Co.Re.Com. la decisione sull'eventuale condanna di Parte Convenuta al versamento di rimborsi e/o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto e dalle carte dei servizi dei singoli Operatori secondo la vigente normativa di settore e sulla scorta delle linee guida indicate dall'Agcom.

Di norma, prima di procedere all'emissione del provvedimento decisivo a definizione della controversia, le parti vengono convocate ad un'udienza di discussione nella quale, nella maggior parte dei casi, il contenzioso viene risolto tramite accordo giudiziale, grazie all'attività di mediazione del Funzionario responsabile dell'istruttoria che verbalizza i termini dell'accordo medesimo.

In alcuni casi, invece, si verificano risoluzioni spontanee delle controversie tramite accordo stragiudiziale tra Utente e Gestore convenuto; a seguito di un tanto, il Co.Re.Com. provvede all'emissione di formale provvedimento di archiviazione della vertenza.

Le istanze di definizione vengono affidate ai Funzionari responsabili dell'istruttoria, i quali gestiscono la vertenza attraverso ogni fase del procedimento: iniziando dalla fase di avvio del procedimento medesimo, verso la fase istruttoria relativa alla raccolta ed analisi di memorie difensive e documenti inerenti la controversia, occupandosi dello

svolgimento dell'udienza fino allo studio e disamina della fattispecie concreta in fatto ed in diritto, ai fini dell'emissione del provvedimento decisivo da parte del Direttore del servizio o del Comitato (a seconda del valore della controversia).

Si riportano di seguito i dati relativi alle definizioni 1 gennaio – 31 dicembre 2015.

TABELLA 1:

Definizione della controversia GU14	n.ro
Ricorsi presentati	207
Ricorsi chiusi	110

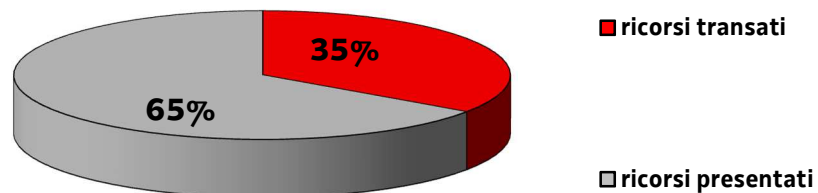
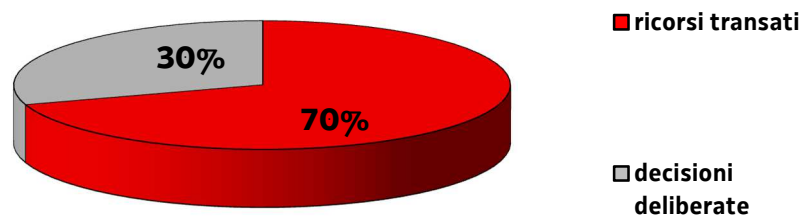


TABELLA 2:

Dettaglio esito procedimenti GU14	n.ro
Ricorsi chiusi con transazione tra le parti	77
Provvedimenti decisori emessi	33



LA GESTIONE DEL REGISTRO DEGLI OPERATORI DELLA COMUNICAZIONE (ROC)

Già dal 1° ottobre 2009 è divenuta esecutiva la delega in materia di tenuta del 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:

- a) operatori di rete;
- b) fornitori di servizi media audiovisivi o radiofonici/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 o a rilevanza nazionale;
- h) editori di giornali quotidiani, periodici o riviste;
- i) soggetti esercenti l'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 sul portale AgCom ed esclusivamente per gli operatori di comunicazione della Regione FVG, ha il compito di controllare le pratiche inviate dagli operatori per le richieste di iscrizione, di variazione e di cancellazione, avviarne la fase istruttoria e convalidare o respingere i procedimenti stessi.

Le pratiche di iscrizione e di cancellazione vengono concluse con provvedimento del Direttore del Servizio Organi di garanzia che opera a supporto del Co.Re.Com. FVG. Vengono inoltre rilasciate, ancora in formato cartaceo, le certificazioni bollate attestanti la regolare iscrizione.

L'attività svolta dal Co.Re.Com. nell'anno 2015, relativamente alla gestione del Registro degli Operatori di Comunicazione, si può riassumere come segue:

Descrizione procedimenti	Totali
Iscrizione conclusi	3
Iscrizione archiviati perché improcedibili	/
Variazione	19
Cancellazione	5
Comunicazione annuale	97
Rilascio di certificazioni attestanti la regolare iscrizione (cartacea)	1

Articolazione delle iscrizioni effettuate per attività*	n. iscrizioni
Editoria	2
Editoria elettronica	1
Servizi di comunicazione elettronica	1

* E' possibile presentare richiesta di iscrizione per più tipologie di attività di comunicazione.

LA VIGILANZA NEL SETTORE TELEVISIVO LOCALE

Monitoraggio 2014

Nell'anno 2015, come noto, vi sono state delle difficoltà tecnico-organizzative che hanno fortemente rallentato l'attività di monitoraggio sulle registrazioni acquisite a fine 2014 e pertanto relative all'attività dello scorso anno. Le emittenti locali interessate dal monitoraggio sono state "Telequattro", "Free", "Radio Tele Antenna", e il Servizio pubblico regionale (Rai 3 FVG), ciascuna delle quali è stata monitorata per sette giorni consecutivi sulle 24 ore. Grazie alla nuova possibilità di impegnare i fondi Agcom destinati alle attività delegate per l'assunzione di personale interinale, la piena funzionalità del laboratorio di monitoraggio è ripresa regolarmente nell'ultimo trimestre del 2015, ed il 24 dicembre è stata consegnata la relazione finale relativa all'attività 2014. A tal proposito si segnala che i dilatati tempi procedurali rendono oramai di fatto impossibile l'apertura di eventuali procedimenti di violazione (vedasi Sentenza C.d.S. n.1330 del 13 marzo 2015 sui tempi del procedimento); di conseguenza, l'unico procedimento portato a termine nell'ambito del monitoraggio 2014 è quello aperto a gennaio 2015 nei confronti dell'emittente Radio Tele Antenna per mancata conservazione delle registrazioni, in quanto riferito alla fase iniziale, antecedente all'attività di monitoraggio vera e propria e conclusosi con una sanzione pecuniaria irrogata dall'Agcom. Vista quindi l'impossibilità di aprire formalmente delle contestazioni, si è ritenuto comunque utile informare le emittenti in merito a quanto riscontrato, quantomeno in un'ottica formativa e di moral suasion; tale proposta, congiuntamente alla relazione finale, è stata sottoposta all'attenzione del Comitato che l'ha fatta propria.

Monitoraggio 2015

A metà di dicembre 2015 è stata avviata la fase di acquisizione delle registrazioni ai fini del monitoraggio 2015; in tal modo è stato possibile rispettare i tempi previsti dalla delega Agcom quantomeno per quanto concerne l'apertura formale dell'attività. Su indicazione del Comitato, le emittenti sottoposte al monitoraggio sono: Telefriuli – Udinese tv (ex Udinese Channel) – Telemare – Palco TV; l'attività di controllo nelle abituali quattro macro-aree (obblighi di programmazione, pubblicità, minori e pluralismo), interesserà la programmazione diffusa dalle emittenti dal 07/12/2015 al 13/12/2015 (estremi compresi).

Monitoraggio pluralismo politico

A seguito di reiterate segnalazioni pervenute al Corecom FVG nel corso del 2015 da parte di un soggetto politico-istituzionale, aventi come oggetto la presunta violazione, da parte del marchio "Telequattro" della Telequattro Srl, delle disposizioni legislative e

regolamentari in materia di tutela del pluralismo politico-istituzionale in periodo non elettorale (L. 22 febbraio 2000, n. 28 come modificata dalla L. 6 novembre 2003, n. 313 - Codice di autoregolamentazione ex D.M. 8 aprile 2004 - Del.Aut.gar.com. 22 giugno 2000, n. 200/00/CSP), su indicazione del Comitato in data 22/12/2015 è stata richiesta, alla società oggetto della segnalazione, copia delle registrazioni della programmazione diffusa nel periodo dal 15/11/2015 al 15/12/2015. Alla luce di quanto sarà riscontrato il Servizio dovrà valutare se proporre al Comitato l'apertura formale di un procedimento oppure procedere con un'archiviazione, o infine proporre alla società di intervenire con un adeguamento spontaneo; in quest'ultima ipotesi, come nel caso in cui il volume o la consistenza dei dati raccolti non fossero ritenuti dal Comitato abbastanza significativi, sarà necessario acquisire un secondo periodo di registrazioni da sottoporre a rilevamento. Tale attività "straordinaria" (in quanto estranea all'ambito degli adempimenti normalmente calendarizzati richiesti dalla delega), non potrà che rallentare il "Monitoraggio 2015" (cfr. *supra*), con il rischio ulteriore di accavallamento con le Elezioni Amministrative del 2016, che interessano tra gli altri proprio il Comune di Trieste, dove la succitata emittente ha sede.

LA VIGILANZA SUI QUOTIDIANI E PERIODICI A DIFFUSIONE LOCALE

Come noto tale attività di vigilanza riguarda il controllo sulla corretta pubblicazione dei **sondaggi demoscopici e politico-elettorali** e si esplica attraverso controlli a campione sulle testate locali. Per quanto riguarda il 2015, il periodo sottoposto a vigilanza parte dal 16/12/2015 fino al 31/12/2015 e riguarda i tre principali quotidiani locali (Il Piccolo, Il Messaggero Veneto, Il Gazzettino) e tre testate periodiche (La Voce, Il Friuli, Il Popolo). In caso di presunte violazioni si ricorrerà dapprima all'istituto dell'adeguamento spontaneo, al quale seguirà l'apertura di un procedimento solo in caso di inottemperanza a quanto indicato in sede di adeguamento.

IL DIRITTO DI RETTIFICA

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, ai sensi dell'art. 32 del Decreto Legislativo 31 luglio 2005 n. 177. Le competenze dei Corecom in materia di rettifica attengono esclusivamente al settore radiotelevisivo locale; nel corso del 2015 non è stata inoltrata alcuna richiesta concernente l'esercizio del diritto di rettifica.

CONSUNTIVO SPESE FUNZIONI PROPRIE - ANNO 2015

Capitolo 15, articolo 2, del Bilancio 2015 del Consiglio regionale "Comitato regionale per le comunicazioni – esercizio delle funzioni proprie (L.R. 11/01, art. 12, c. 1)"

SPESE DI FUNZIONAMENTO	IMPORTO STANZIATO	IMPORTO SPESO
Manutenzione e assistenza hardware, aggiornamento e implementazione software Laboratorio di monitoraggio	10.000,00	3.050,00
Formazione sul software utilizzato nel Laboratorio di monitoraggio	4.000,00	0
Spese telefoniche numero verde	2.000,00	583,00
Spese bolli/Agenzia delle Entrate	100,00	36,36
Totale parziale	16.100,00	3.669,36
SPESE PER ATTIVITA' DI STUDIO E RICERCA		
Incarico di consulenza relativo all'analisi ed al controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione dei contributi previsti da norme statali e regionali - Bando 2014	5.000,00	4.948,32
Incarico di consulenza relativo all'analisi ed al controllo sui bilanci delle emittenti televisive per la concessione dei contributi previsti da norme statali e regionali - Bando 2015	15.000,00	0
Incarico studio/ricerca sulle criticità e problematiche attuali nel settore delle comunicazioni nel Friuli Venezia Giulia	11.000,00	10.065,00
Incarico di consulenza tecnica sulla copertura del segnale televisivo delle emittenti extra regionali che presentano domanda di contributi ex art. 45, co. 3, della legge n. 448/98 –	4.000,00	0
Totale parziale	35.000,00	15.013,32
SPESE PER CONVEGNI E RELAZIONI PUBBLICHE		
Organizzazione convegni, seminari e tavole rotonde sulle materie attribuite alla competenza del Comitato	10.000,00	0
Informazione e comunicazione istituzionale	20.000,00	3.982,08
Totale parziale	30.000,00	3.982,08
TOTALE COMPLESSIVO	81.100,00	22.664,76

Nel corso del 2015 il Co.Re.Com. ha potuto disporre, sul capitolo 15, articolo 2 del Bilancio del Consiglio regionale "Spese per il funzionamento e l'attività del Co.Re.Com. – funzioni proprie" di € **81.100,00**.

In particolare sono stati spesi € 3.050,00 per la manutenzione e l'assistenza hardware, aggiornamento e implementazione del software del laboratorio di monitoraggio.

Le spese relative al traffico telefonico del Numero Verde del Co.Re.Com. FVG sono risultate pari a € 583,00, mentre sono stati spesi € 36,36 a liquidazione della sanzione per ritardato pagamento della Tassa di concessione governativa su fattura del 2012 di Telecom Italia SpA relativa al Numero Verde.

Le “*Spese di funzionamento*” ammontano pertanto complessivamente a € 3.669,36.

Sotto la voce “*Spese per attività di studio e ricerca*” sono stati imputati complessivamente € 15.013,32, di cui € 4.948,32 per l'analisi ed il controllo sui bilanci delle emittenti televisive in relazione ai contributi previsti dal Bando 2014, ed € 10.065,00 per l'incarico affidato alla Ixè S.r.l. di Trieste per la realizzazione dell'indagine demoscopica tra la popolazione residente nel Friuli Venezia Giulia al fine di acquisire un quadro aggiornato sulle abitudini della popolazione, soprattutto giovanile, in ordine all'accesso alle informazioni attraverso i nuovi media in aggiunta a quelli tradizionali. I risultati dell'indagine sono stati presentati e approfonditi durante il Convegno “*Mi informo così. Chi vince e chi perde la sfida dell'informazione in Friuli Venezia Giulia*” realizzato in ottobre a Udine.

Per quanto concerne la voce “*Spese per convegni e relazioni pubbliche*” sono stati sostenuti € 3.982,08 per l'acquisto di spazi sui quotidiani locali “Il Piccolo” e “Messaggero Veneto” dedicati alla pubblicazione della locandina del Convegno sopra citato.

In conclusione si evidenzia che il finanziamento regionale per le attività istituzionali è stato utilizzato per € 22.664,76 pari al 27,94% del finanziamento complessivo.

CONSUNTIVO SPESE FUNZIONI DELEGATE - ANNO 2015

Capitolo 15, articolo 3, del Bilancio 2015 del Consiglio regionale "Comitato regionale per le comunicazioni – esercizio delle funzioni delegate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (L.R. 11/01, art. 12, c. 2)"

	Stanziamiento	Speso al 31/12/2015
Residuo stanziamento 2014	93.711,44	
Bonus conciliazioni 2013	31.500,00	
II semestre 2014	37.962,87	
I semestre 2015	37.962,87	
SPESE INFORMATIZZAZIONE		
Gestione informatizzazione delle pratiche inserite nella "piattaforma concilia suite" - anno 2014		3.782,00
Gestione informatizzazione delle pratiche inserite nella "piattaforma concilia suite" - anno 2015		9.271,91
Totale parziale		13.053,91
SPESE PER MONITORAGGI E RICERCHE		
Acquisizione di personale somministrato dall'Amministrazione regionale per l'elaborazione e l'analisi dei dati derivanti dal monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive del territorio regionale		8.315,07
Totale parziale		8.315,07
CONCILIAZIONI		
Servizio di conciliazione - saldo anno 2014 (novembre/dicembre)		5.762,79
Servizio di conciliazione - anno 2015		31.930,58
Totale parziale		37.693,37
TOTALE COMPLESSIVO	201.137,18	59.062,35

Del finanziamento erogato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sono stati impegnati € 13.053,91 per il servizio di assistenza tecnica del software "Concilia Suite", completo di tutte le applicazioni UG, GU5 e GU14 e necessario alla gestione del sistema di conciliazione on line.

Dell'importo impegnato, però, € 3.782,00 sono imputabili alla liquidazione del saldo del servizio relativamente al 2014.

In attuazione di quanto previsto dal comma 2bis dell'articolo 12 della Legge regionale n. 11/2001 (così come indotto dal comma 6 dell'art. 12, della Legge regionale n. 20/2015), il Corecom FVG ha acquisito personale somministrato, tramite l'Amministrazione regionale, per l'elaborazione e l'analisi dei dati derivanti dal monitoraggio della programmazione delle emittenti televisive del territorio regionale, per complessivi € 8.315,07.

Sono stati impegnati € 37.693,37 per il Servizio di conciliazione affidato all'esterno, di cui € 5.762,79 relativi alle udienze di conciliazione concluse nei mesi di novembre e dicembre 2014.

La spesa liquidata nel corso dell'anno 2015 risulta essere complessivamente di € 59.062,35 pari allo 29,36% del finanziamento complessivo. I rimanenti € 142.074,83 rimangono pertanto a disposizione a Bilancio in aumento agli stanziamenti previsti per l'anno 2016.

La maggiorazione del contributo pari a € 31.500,00 in caso di superamento della soglia di 1.500 pratiche di conciliazione l'anno (prevista dall'Accordo quadro del 2008 e successivamente confermata dalla Convenzione con l'AGCOM del 2009) è stata riconosciuta al Co.Re.Com. FVG anche per l'anno 2014. Non essendo stata materialmente liquidata nel corso dell'anno 2015, verrà erogata nel 2016.

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 comporterà, a seguito della nuova normativa in tema di armonizzazione dei bilanci, rilevanti problemi di cassa nella gestione dei nuovi bilanci. E' auspicabile, pertanto, l'introduzione di adeguate modificazioni nella tempistica di erogazione delle risorse da parte dell'AGCOM.